

Мартынова Е.А. Конфликт: понятие, виды и стратегии поведения в конфликтной ситуации // Академия педагогических идей «Новация». Серия: Студенческий научный вестник. – 2017. – № 06 (июнь). – АРТ 207-эл. – 0,3 п.л. - URL: <http://akademnova.ru/page/875550>

РУБРИКА: ПЕДАГОГИКА И ПСИХОЛОГИЯ

УДК 740

Мартынова Елена Алексеевна

студентка 4 курса, факультет психологии

Научный руководитель: Панферова Е.В., к.пс.н., доцент

. ФГБОУ ВО «Тульский государственный педагогический университет

- им. Л.Н. Толстого»

г. Тула, Российская Федерация

e-mail: marta_meow95@mail.ru

КОНФЛИКТ: ПОНЯТИЕ, ВИДЫ И СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ

Аннотация: в данной статье рассмотрены, классифицированы и описаны конфликты и представлены стратегии их разрешения.

Ключевые слова: конфликт, виды конфликтов, как действовать в конфликтной ситуации, психология.

Martynova Elena

4th year student, features of psychology

Supervisor: Panferova E.V. PhD, Associate Professor

FGBOU VO “Tula State Pedagogical University”

Tula, Russian Federation

CONFLICT: CONCEPT, TYPES AND STRATEGIES OF BEHAVIOR IN CONFLICT SITUATIONS

Abstract: this article reviewed, classified, and describes the conflict and presents strategies to address them.

Key words: conflict, types of conflict, how to act in a conflict situation, psychology.

Существуют различные определения конфликта, но все они подчеркивают наличие противоречия, которое принимает форму разногласий, если речь идет о взаимодействии людей. Однако противоречия могут существовать длительный период и не перерасти в конфликт. Это может быть скрытое противоборство, которому необходим повод для того, чтобы перерасти в явно выраженный конфликт, в открытое противоборство. То есть помимо противоречий должен быть инцидент, провоцирующий возникновение открытого противоборства.

Инцидент - повод, когда одна из сторон начинает действовать (пусть даже не умышленно), ущемляя интересы другой стороны.

Конфликт - открытое столкновение противоположных позиций, целей, мнений субъектов взаимодействия.

Причинами столкновений могут быть самые разнообразные жизненные проблемы: материальные ресурсы, важнейшие жизненные установки и ценности, властные полномочия, статусно-ролевые взаимодействия, личностные различия. При этом конфликты охватывают все сферы жизнедеятельности людей, всю совокупность социальных отношений. Конфликт по своей сути является одним из видов социального

взаимодействия, это нормальное и необходимое явление нашей жизни, отношений между ними.

Можно выделить несколько основных причин возникновения конфликтов в коллективах:

-распределение ресурсов - необходимость какого-либо распределения всегда ведет к возникновению конфликта;

-несовпадение ожидаемого и действительного - ожидания того, как человек должен себя вести, или каким он должен быть, могут быть выстроены и основаны не на реальности, а на бессознательных установках, стереотипах, социальных шаблонах, которые являются усвоенными от общества, умозаключениями из прошлого обобщенного опыта.

-различия в ценностях - ценности во многом определяют жизненный путь человека, определяют поведение. Ценности во многом скрыты и проявляются опосредованно и могут выступать причинами конфликта.

-взаимозависимость задач - когда один человек (или группа) зависит от другого человека (или группы) в выполнении задачи, то это всегда возможность для конфликтов;

-различия в целях - группа или люди могут преследовать собственные цели, отличающиеся от целей других;

-различия в способах достижения целей - участники совместной деятельности могут иметь различные взгляды на пути и способы достижения общих целей даже при отсутствии противоречивых интересов. При этом каждый считает, что его решение самое лучшее, и это является основой для конфликта;

-неудовлетворительные коммуникации - неполная или неточная информация, ее искажение при передаче или отсутствие необходимой

информации часто является не только причиной, но и деструктивным следствием конфликта;

-*различие в психологических особенностях* - разные темпераменты, характеры, потребности и установки, которые бывают столь велики, что мешают осуществлению деятельности и повышают вероятность возникновения всех типов конфликтов. В таком случае можно говорить о психологической несовместимости людей.

Стадии протекания конфликта:

1. Потенциальное формирование противоречивых интересов, ценностей, норм;
2. Переход потенциального конфликта в реальный или стадию осознания участниками конфликта своих верно или ложно понятых интересов;
3. Конфликтные действия;
4. Снятие или разрешение конфликта.

Каждый конфликт имеет более или менее четко выраженную структуру. В любой конфликтной ситуации выделяют участников конфликта и объект конфликта. *Объектом* конфликта становится то, на что претендует каждая из конфликтующих сторон, что вызывает их противодействие, предмет их спора.

Участниками конфликта могут выступать отдельные индивиды, большие и малые социальные группы. На этом основании можно выделить следующие виды конфликта:

- *внутриличностный конфликт* - состояние личности, когда в ней одновременно существуют противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценностные ориентации и цели, с которыми она в данный момент не в состоянии справиться, то есть выработать приоритеты поведения,

основанные на них. Различают *мотивационный конфликт* - конфликт между бессознательными стремлениями, между стремлениями к обладанию и безопасности между двумя положительными тенденциями, и *ролевой конфликт* - конфликт, который выражается в переживаниях, связанных с невозможностью одновременно реализовать несколько ролей, а также с различным пониманием требований, предъявляемых самой личностью к выполнению одной роли.

-*межличностный конфликт* - открытое столкновение индивидов, вызванное несогласованностью и несовместимостью их целей, мотивов, точек зрения, интересов в конкретный момент времени или ситуации. Конфликт возникает между двумя и более лицами. Противостояние происходит в непосредственных отношениях этих индивидов. Самый распространенный тип конфликта, в основе которого лежат объективные причины.

Причины таких конфликтов: потери и искажения информации в процессе межличностной коммуникации, несбалансированное тайное ролевое взаимодействие двух людей, различия в способах оценки деятельности и личности друг друга, напряженные межличностные отношения, стремление к власти, психологическая несовместимость.

-*межгрупповой конфликт* - внешний конфликт, в котором в качестве субъектов взаимодействия выступают не отдельные индивиды, а группы, преследующие цели, несовместимые с целями противостоящей группы. Это конфликты между малыми, большими, большими (в частности религиозными, классовыми, этническими и другими), формальными, неформальными группами.

- *конфликт между личностью и группой* - конфликт, возникающий в случае, если личность занимает позицию, отличающуюся от позиции

группы, когда ожидания группы находятся в противоречии с ожиданиями отдельной личности.

- *социальный конфликт* - конфликт, непосредственной причиной возникновения которого становятся разногласия социальных групп в мотивации трудовой деятельности, ухудшение их экономического и статусного положения в целом или в сравнении с другими группами, снижение степени удовлетворенности совместной работой. Социальный конфликт представляет собой высшую стадию развития противоречия в системе отношений людей, социальных групп, институтов. Они характеризуются усилением противоположных тенденций и интересов социальных общностей, коллективов, индивидов, Конфликты такого типа предполагают наличие значительного расхождения во времени между причинами, породившими эти конфликты и их последствиями.

Члены коллектива взаимодействуют сразу в нескольких системах отношений, поэтому в основе возникновения конфликта в коллективе может лежать несколько разнородных причин:

- *конфликты, связанные с технологической организацией процесса* - из-за низкого уровня организации труда, объективные причины могут быть заложены в самой функциональной системе организации, несовершенстве ее управления, а субъективные - привносятся самими работниками;

- *конфликты, связанные с социально-экономической стороной деятельности* - распределение денег и ресурсов внутри организации;

- *конфликты в сфере управления* - различные вертикальные конфликты между начальниками и подчиненными;

- *конфликты, связанные с неформальными отношениями* - в любой формальной группе возникает система неформальных отношений, при этом формальные роли (те роли, которые определяются иерархией, системой

взаимодействий начальник - подчиненный) и неформальные роли переплетаются, заменяются одна на другую.

Конфликты могут иметь негативные 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 вопросы, и разрешение которых выводит организацию на более высокий и эффективный уровень развития. Конфликты, препятствующие взаимопониманию и принятию решений, называют *деструктивными* (дисфункциональными). Деструктивные конфликты приводят к негативным явлениям, и, соответственно к резкому снижению эффективности работы группы. Чтобы направить конфликт в конструктивное русло, необходимо уметь анализировать, понимать их принципы и возможные последствия, правильно выбирать стратегию разрешения конфликта.

Стратегия поведения в конфликте рассматривается как ориентация личности (группы) по отношению к конфликту, установка на определенные формы поведения в ситуации конфликта. К. У. Томасом и Р. Х. Килменном разработаны наиболее приемлемые стратегии поведения в конфликтной ситуации. В основе выделения стратегий лежит концепция о «силовом поле», то есть определяющей мотивации руководителя. Учитывается также комплекс фактов - личностные особенности оппонентов, уровень нанесенного или полученного ущерба, статус оппонентов, длительность конфликта и другие.

Стратегии разрешения конфликта:

1. *Уклонение (уход от конфликта)* - нежелание участвовать в урегулировании конфликта и защищать собственные интересы, стремление выйти из конфликтной ситуации. Эта стратегия может быть уместна, если

предмет разногласий не представляет для человека большой ценности, если ситуация может разрешиться сама собой (это бывает редко, но все же бывает). Источники разногласий несущественны, важнее сохранить отношения.

2. *Приспособление (сглаживание)* - попытка смягчить конфликтную ситуацию и сохранить взаимоотношения, уступая давлению противника. Растеривается как вынужденный или добровольный отказ от борьбы и сдача своих позиций. Принять такую стратегию вынуждают: осознание своей неправоты, необходимость сохранения хороших отношений с оппонентом, сильная зависимость от него, незначительность проблемы, или если существует угроза еще более серьезных негативных последствий.

3. *Принуждение* - управление конфликтом путем давления, применение власти или силы, с целью заставить принять свою точку зрения, навязывание другой стороне предпочтительного для одной стороны решения. Главный недостаток этой стратегии - подавление инициативы подчиненных и возможность повторных вспышек конфликта. Соперничество целесообразно в экстремальных ситуациях и при высокой вероятности опасных последствий.

4. *Компромисс* - характеризуется принятием точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени. Урегулирование разногласий возможно лишь через взаимные уступки. Компромисс эффективен в случаях понимания оппонентом, что он и соперник обладают одинаковыми возможностями; наличия взаимоисключающих интересов, угрозы потерять все.

5. *Сотрудничество* - наиболее эффективная стратегия поведения в конфликте. Она направляет оппонентов на конструктивное обсуждение проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника

в поиске решения. Участники признают право друг друга на собственное мнение и готовы его принять, находят приемлемые пути решения конфликта. Стратегия наиболее эффективна в ситуации сильной взаимозависимости оппонентов, склонности обоих игнорировать различие во власти, важности решения для обеих сторон, непредубежденности участников.

В настоящее время существует множество психологических методов и методик в области организационной и управленческой психологии для достижения положительного социально - психологического климата в коллективе. Психологические тренинги различной направленности, специально подготовленные специалисты в сфере медиации и конфликтологии, штатные психологи, различные психологические экспертизы на предприятиях и в группах помогают преодолеть возникшие трудности в общении, управлении и коммуникации членов коллектива.

Список использованной литературы:

1. Гришина Н.В. «Психология конфликта» (2-е изд.). — СПб.: Питер, 2008. — 544 с: ил.
2. Емельянов С. М., «Практикум по конфликтологии» : Питер; СПб.; 2009
3. Кибанов А. Я. «Учебник по конфликтологии»; Москва; ИНФРА-М 2004
4. Светлов В.А. «КЛАССИФИКАЦИЯ СТРАТЕГИЙ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ К.ТОМАСА И Р. КИЛМЕННА И ЕДИНАЯ ТЕОРИЯ КОНФЛИКТА»
Петербургский государственный университет путей сообщения, Санкт-Петербург.
5. Стерхов П. А. «Подготовка кадров для силовых структур: современные направления и образовательные технологии» : мат XXI всерос. науч. конф. 02 – 03 марта 2016. – Иркутск, 2016. – с. 378 – 38.

Дата поступления в редакцию: 06.06.2017 г.

Опубликовано: 07.06.2017 г.

© Академия педагогических идей «Новация». Серия «Студенческий научный вестник», электронный журнал, 2017

© Мартынова Е.А., 2017

