

Дата 08.12.2022

Предмет Основы социологии

Группа ООП 3/1

## Социология конфликта

1. Понятие конфликта
2. Типы конфликта
3. Причины конфликта
4. Основные стадии протекания и структура конфликта
5. Последствия конфликта

### *Литература*

1. Волков Ю.Г., Мостовая И.В. Социология: Учебник для вузов / Под ред. проф. В И. Добренькова — М. Гардарики, 2001. — 432 с.
2. Мкртчян, Е.Р. Основы социологии: учебное пособие / Е.Р. Мкртчян. – Волгоград: Издательство Волгоградского института управления – филиала РАНХиГС, 2017.
3. Социология: учеб. пособие / под ред. проф. В.Н. Стегния. – Пермь: Изд-во Перм. нац. исслед. политехн. ун-та, 2014. – 179 с.
4. Харчева В. Основы социологии: Учебник для студентов средних специальных учебных заведений. — М.: Логос, 2000. — 302

### **Понятие конфликта.**

**Конфликт** как понятие характеризует форму социальных отношений, заключающихся в столкновении двух или нескольких сторон, когда каждая сторона видит в другой препятствие для решение своих проблем.

Как правило, конфликт всегда сопровождают неприятные эмоции, нарушение взаимоотношений, потеря психического равновесия и т. п. Вместе с тем конфликт является необходимым моментом развития как общества в целом, так и его структурных элементов. До одной трети рабочего времени руководители тратят на решение тех или иных конфликтных ситуаций. Поэтому умение решать конфликты является одним из средств управления, пренебрегая которым руководитель всегда снижает эффективность своей деятельности.

Конструктивное отношение к конфликтам предполагает, прежде всего, умение анализировать конфликт через его элементы.

Обычно, в конфликте выделяют участников конфликта и то, что именно, собственно, и служит причиной такой формы отношений.

Участников конфликта принято называть **оппонентами**, а то, на что направлено их противостояние - **объектом** конфликта. Хотя в конфликте внешне сталкиваются отдельные лица, которые являются оппонентами сами по себе, но они могут быть и представителями групп, подразделений, организаций и т. п. Следовательно, оппонентами в конфликте могут выступать любые социальные образования,

состоящие из отдельных лиц. Оппонентов в конфликте может быть больше, чем два.

Таким образом, может существовать *объект конфликта*, могут существовать *оппоненты*, но самого *конфликта* не будет до открытого столкновения, осознаваемого участниками как конфликт. Поэтому необходимо различать *конфликт* и *конфликтную ситуацию*. **Конфликтную ситуацию** образуют участники с их несовпадающими целями и объект конфликта. Конфликтная ситуация выступает базой конфликта, но не является конфликтом как таковым. Таким образом, чтобы конфликт произошел нужны действия со стороны оппонентов, направленные на достижение своих целей (владение объектом), которые называются **инцидентом**.

Следовательно, **конфликт** можно представить в виде формулы: **конфликтная ситуация плюс инцидент**. Для понимания проблемы конфликта важно помнить. Что конфликтная ситуация может существовать задолго до того, как произойдет прямое столкновение оппонентов. Инцидент может возникнуть и по инициативе оппонентов (или одного из них), и независимо от их воли и желания, вследствие либо объективных обстоятельств, либо случайности. Аналогично и конфликтные ситуации могут возникать либо по инициативе оппонентов, либо объективно, независимо от их воли и желания. Оппоненты в конфликте обладают определенной “силой”, с которой связана их возможность победы в конфликте. Величину такой “силы” следует связывать с тем, **чьи интересы** представляют оппоненты в конфликте. “Сила” считается *минимальной*, если оппонент защищает исключительно собственные, чисто индивидуальные интересы, и *максимальной*, когда идет речь об интересах общества в целом, общечеловеческих ценностях. В относительной “силе” оппонентов отражается сравнительный уровень целей. Цели личного характера, не привязанные к целям групп и тем более противоречащие им, достигаются с большим трудом, при значительном сопротивлении окружающих. Они относительно менее осуществимы, чем цели группы, организации.

Функции социальных конфликтов:

- позитивные:
  - информирование о социальной напряженности;
  - стимуляция решения проблемы, социальных изменений;
  - снятие социальной напряженности;
- негативные:
  - создание стрессовых ситуаций;
  - дезорганизация социальной жизни;
  - разрушение социальной системы.

Типы конфликта. **Основные стадии протекания и структура конфликта.**  
**Различаются:**

### **По количеству участников конфликта:**

- внутриличностные (интересны психологам и психоаналитикам);
- межличностные (например, между друзьями);
- межгрупповые (например, конкуренция фирм).

### **По направленности конфликта:**

- горизонтальные (между людьми одного уровня, например, менеджер против менеджера);
- вертикальные (работник против начальства);
- смешанные (и те, и другие).

### **По функции социального конфликта:**

- деструктивные (драка на улице, ожесточенный спор);
- конструктивные (поединок на ринге по правилам, интеллигентная дискуссия).

### **По длительности протекания:**

- кратковременные;
- затяжные.

### **По средствам разрешения:**

- мирные или ненасильственные;
- вооруженные или насильтственные.

### **По содержанию проблемы:**

- экономические;
- политические;
- производственные;
- бытовые;
- духовно-нравственные и т. д.

### **По характеру развития:**

- спонтанные (непреднамеренные);
- преднамеренные (заранее спланированные).

### **По объему:**

- глобальные (II мировая война);
- локальные (Чеченская война);
- региональные (Израиль и Палестина);
- групповые (менеджеры против бухгалтеров);
- личные (бытовые, семейные).

### **Причины конфликта.**

В общем виде в возникновении конфликтов можно выделить две стороны - объективную и субъективную. Объективное начало в возникновении конфликтов связано со сложной, противоречивой ситуацией, в которой оказываются люди.

Плохие условия труда, нечеткое разделение функций и ответственности - такого рода проблемы относятся к числу потенциально конфликтогенных, т.е. объективно являются той возможной почвой, на которой легко возникают напряженные ситуации.

Если люди поставлены в такие условия, то независимо от их настроя, характеров, сложившихся в коллективе отношений и наших призывов к взаимопониманию и сдержанности вероятность возникновения конфликтов довольно велика. Устранение конфликтов, вызванных такими причинами, может быть достигнуто только изменением объективной ситуации. В этих случаях конфликты выполняют своего рода сигнальную функцию, указывая на неблагополучие в жизнедеятельности коллектива.

Проблема конфликта в организации осложняется, как правило, тем, что сама позиция руководителя или лидера организации оказывается весьма сложной и в какой-то мере неопределенной, противоречивой. С одной стороны, она выступает как важное преимущество и как показатель жизненного успеха, но, с другой стороны, она же является и позицией, подчиненной следующим, более высоким инстанциям в системе управления данной организацией. Это означает, что руководитель обязан как бы интегрировать все внутренние импульсы и проблемы данной организации, знать ее сильные и слабые стороны, располагать постоянно всей информацией о положении дел в наиболее напряженных ее точках, и, в то же время, он должен в каждый момент представлять интересы этой организации перед своим начальством, советом директоров или перед внешними структурами. Естественно, что в глазах подчиненных руководитель, даже самый демократичный, имеет один образ, а в глазах своего начальства - иной. Это объясняется не нравственным дефектом личности или ее лицемерием, а разными функциями, которые выполняет руководитель в иерархии управления. Требования, которые предъявляются ему сверху, не совпадают с требованиями, которые предъявляются снизу.

Один из наиболее важных аспектов в деятельности любой организации заключается в соотношении формальной, официальной структуры этой организации и неформальных, нигде не зафиксированных, реальных отношений между людьми в той же самой организации. В ходе совместной работы происходит стихийное распределение авторитетов и уважения друг к другу, которое имеет огромное значение с точки зрения эффективности организации.

В результате, чем больше совпадают формальная и неформальная структуры, тем благоприятнее обстановка для эффективности организации. И наоборот несовпадение или открытый конфликт между структурами блокирует деятельность организации. Задача лидера - хорошо знать и чувствовать этот источник внутреннего напряжения и вести дело таким образом, чтобы по возможности сблизить формальную и неформальную структуры организации.

Можно выделить несколько основных причин конфликтов в организациях.

*Распределение ресурсов.* Даже в самых крупных и богатых организациях ресурсы всегда ограничены. Необходимость распределять их практически неизбежно ведет к конфликтам. Люди всегда хотят получать не

меньше, а больше, и собственные потребности всегда кажутся более обоснованными.

*Взаимозависимость задач.* Возможность конфликтов существует везде, где один человек (или группа) зависит от другого человека (или группы) в выполнении задачи. Например, руководитель производственного подразделения может объяснить низкую производительность труда своих подчиненных неспособностью ремонтной службы быстро и качественно чинить оборудование. Руководитель ремонтной службы может, в свою очередь, винить отдел кадров в том, что не приняты новые работники, в которых так нуждаются ремонтники.

*Различия в целях.* Вероятность этих конфликтов в организациях возрастает по мере увеличения организаций, когда она разбивается на специализированные подразделения. Например, отдел сбыта может настаивать на производстве более разнообразной продукции, исходя из спроса (потребностей рынка); при этом производственные подразделения заинтересованы в увеличении объема выпуска продукции при минимальных затратах, что обеспечивается изготовлением простой однородной продукции. Отдельные работники тоже, как известно, преследуют собственные цели, не совпадающие с целями других.

*Различия в способах достижения целей.* У руководителей и непосредственных исполнителей могут быть разные взгляды на пути и способы достижения общих целей, т.е. при отсутствии противоречивых интересов. Даже если все хотят повысить производительность труда, сделать работу более интересной - о том, как это сделать, люди могут иметь самые разные представления. Проблему можно решить по-разному, и каждый считает, что его решение самое лучшее.

*Неудовлетворительная коммуникация.* Конфликты в организациях очень часто связаны с неудовлетворительностью коммуникации. Неполная или неточная передача информации или отсутствие необходимой информации вообще является не только причиной, но и дисфункциональным следствием конфликта. Плохая коммуникация препятствует управлению конфликтами.

*Различия в психологических особенностях.* Это еще одна причина возникновения конфликтов. Как уже говорилось, не следует считать ее основной и главной, но игнорировать роль психологических особенностей тоже нельзя. Каждый нормальный человек обладает определенным темпераментом, характером, потребностями, установками, привычками и т.д. Каждый человек своеобразен и уникален.

Порой психологические различия участников совместной деятельности столь велики, что мешают ее осуществлению, повышают вероятность возникновения всех типов и видов конфликтов. В этом случае можно говорить о психологической несовместимости. Вот почему в настоящее время менеджеры все большее внимание уделяют подбору и формированию "слаженных команд".

Существование перечисленных источников, или причин, конфликтов увеличивает вероятность их возникновения, однако даже при большой возможности конфликта стороны могут не захотеть вступить в конфликтное взаимодействие. Иногда потенциальные выгоды от участия в конфликте не стоят затрат. Вступив же в конфликт, как правило, каждая сторона делает все, чтобы была принята ее точка зрения, достигнута ее цель, и мешает другой стороне делать то же самое. Здесь необходимо управление взаимодействием в конфликте. В зависимости от того, насколько эффективным оно будет, последствия конфликта станут функциональными или дисфункциональными. Это, в свою очередь, повлияет на вероятность возникновения последующих конфликтов.

### **Основные стадии протекания и структура конфликта.**

Конфликты, несмотря на свою специфику и многообразие имеют в целом общие стадии протекания:

- стадию потенциального формирования противоречивых интересов, ценностей, норм;
- стадию перехода потенциального конфликта в реальный или стадию осознания участниками конфликта своих верно или ложно понятых интересов;
- стадию конфликтных действий;
- стадию снятия или разрешения конфликта.

Кроме того, каждый конфликт имеет также более или менее четко выраженную структуру. В любом конфликте присутствует объект конфликтной ситуации, связанный либо с технологическими и организационными трудностями, особенностями оплаты труда, либо со спецификой деловых и личных отношений конфликтующих сторон.

Вторым элементом конфликта выступают цели, субъективные мотивы его участников, обусловленные их взглядами и убеждениями, материальными и духовными интересами.

Далее, конфликт предполагает наличие оппонентов, конкретных лиц, являющихся его участниками.

И, наконец, в любом конфликте важно отличить непосредственный повод столкновения от подлинных его причин, зачастую скрываемых.

Объективные причины только тогда являются причинами конфликта, когда сделают невозможным личности или группе реализовать свои потребности, заденут личные и/или групповые интересы. Реакция индивида во многом определяется зрелостью личности, допустимыми для нее нормами поведения, принятыми в коллективе социальными нормами и правилами. Кроме того, участие индивида в конфликте определяется значимостью для него поставленных целей и тем, насколько возникшее препятствие мешает их реализовать. Чем более важная цель стоит перед субъектом, чем больше усилий он прилагает, чтобы её достичь, тем сильнее будет сопротивление и жестче конфликтное взаимодействие с теми, кто этому мешает.

Выбор способа преодоления препятствий будет, в свою очередь, зависеть от эмоциональной устойчивости личности, располагаемых средств защиты своих интересов, объема располагаемой власти и многих других факторов. Попытка прекратить конфликтную ситуацию силовым давлением либо уговорами приводит, зачастую, к нарастанию, расширению его за счет привлечения новых лиц, групп или организаций.

Психологическая защита личности происходит бессознательно как система стабилизации личности для предохранения сферы сознания индивида от отрицательных психологических воздействий. В результате конфликта данная система срабатывает непроизвольно, помимо воли и желания человека. Необходимость в такой защите возникает при появлении мыслей и чувств, представляющих угрозу самоуважению, сформировавшемуся «я – образу» индивида, системе ценностных ориентаций, снижающих самооценку индивида.

В некоторых случаях восприятие ситуации индивидом может быть далёким от реального положения дел, но реакция человека на ситуацию будет формироваться исходя из его восприятия, из того, что ему кажется, и это обстоятельство существенно затрудняет решение конфликта. Возникшие в результате конфликта отрицательные эмоции достаточно быстро могут быть перенесены с проблемы на личность оппонента, что дополнит конфликт личностным противодействием. Чем больше усиливается конфликт, тем непригляднее выглядит образ оппонента, что дополнительно усложняет его решение. Появляется порочный круг, который крайне сложно разорвать. Целесообразно это сделать на начальной стадии развертывания события, пока ситуация не вышла из-под контроля.

### **Последствия конфликта.**

Существуют два направления оценки последствий конфликтов: функционалистское (интеграционное) и социологическое (диалектическое). Первое из них, которое представляет, например, известный американский ученый-экспериментатор Э. Мейо. Он рассматривает конфликт как дисфункциональное явление, нарушающее нормальное существование организации, снижающее эффективность ее деятельности. Обобщая работы различных представителей данного направления, можно выделить следующие **негативные последствия конфликтов:**

- *дестабилизация организации*, порождение хаотических и анархических процессов, снижение управляемости;
- *отвлечение персонала от реальных проблем и целей организации*, смещение этих целей в сторону групповых эгоистических интересов и обеспечения победы над противником;
- *неудовлетворенность участников конфликта пребыванием в организации*, рост фрустраций, депрессий, стрессов и т.п. и, как следствие, снижение производительности труда, увеличение текучести кадров;

- *нарастание эмоциональности и иррациональности, враждебности и агрессивности поведения, недоверия к руководству и окружающим;*
- *ослабление возможностей общения и сотрудничества с оппонентами в будущем;*
- *отвлечение участников конфликта от решения задач организации и бесплодная растрата их сил, энергии, ресурсов и времени на борьбу друг с другом.*

В противоположность функционалистам, сторонники социологического подхода к конфликтам (их представляет, например, крупнейший современный немецкий конфликтолог Р. Дарендорф) рассматривают их как неотъемлемый источник общественных изменений и развития. При определенных условиях конфликты имеют **функциональные, позитивные для организации результаты:**

- *инициирование изменений, обновления, прогресса.* Новое всегда есть отрицание старого, а поскольку как за новыми, так и за старыми идеями и формами организации всегда стоят определенные люди, постольку любое обновление невозможно без конфликтов;
- *артикуляция, четкая формулировка и выражение интересов,* предание гласности реальных позиций сторон по тому или иному вопросу. Это позволяет яснее увидеть назревшую проблему и создает благоприятную почву для ее решения;
- *мобилизация внимания, интереса и ресурсов для решения проблем* и, как следствие, экономия рабочего времени и средств организации. Очень часто назревшие вопросы, особенно те, которые касаются всей организации, не решаются до тех пор, пока не возникает конфликт, поскольку при бесконфликтном, «нормальном» функционировании из уважения к организационным нормам и традициям, а также из чувства вежливости руководители и сотрудники нередко обходят острые вопросы;
- *формирование у участников конфликта чувства сопричастности* к принятому в его результате решению, что облегчает его реализацию;
- *стимулирование более продуманных и обоснованных действий* для того, чтобы доказать свою правоту;
- *побуждение участников к взаимодействию* и выработке новых, более эффективных решений, устраняющих саму проблему или ее значимость. Обычно это происходит тогда, когда стороны проявляют понимание интересов друг друга и осознают невыгодность углубления конфликта;
- *развитие у участников конфликта способности к сотрудничеству* в будущем, когда конфликт будет урегулирован в результате взаимодействия обеих сторон. Приводящее к согласию честное соперничество повышает взаимное уважение и доверие, необходимые для дальнейшего сотрудничества;
- *разрядка психологической напряженности* в отношениях между людьми, более четкое выяснение их интересов и позиций;

- преодоление традиций группового мышления, конформизма, «синдрома покорности» и развитие свободомыслия, индивидуальности работника. В результате этого возрастаёт способность персонала к разработке оригинальных идей, нахождению оптимальных путей решения проблем организаций;
- вовлечение обычно пассивной части сотрудников в решение организационных проблем. Это способствует личностному развитию сотрудников и служит решению целей организации;
- выявление неформальных групп, их лидеров и более мелких группировок, что может быть использовано руководителем для повышения эффективности управления;
- выработка у участников конфликта умений и навыков безболезненного решения возникающих в будущем проблем;
- усиление групповой сплоченности в случае возникновения межгрупповых конфликтов. Как известно из социальной психологии, наиболее легкий способ сплочения группы и приглушения или даже преодоления внутреннего раздора — это нахождение общего врага, конкурента. Внешний конфликт способен погасить внутренние распри, причины которых со временем часто отпадают, утрачивают актуальность, остроту и забываются.

## **Задания**

Ответить на вопросы

1. Дайте определение понятию конфликт
2. Определите основные стадии протекания конфликта
3. Назовите основные типы конфликтов
4. Определите причины возникновения конфликтных ситуаций
5. Определите позитивные последствия конфликтов
6. Определите негативные последствия конфликтов

**Ответы отправлять на почту [vasilievsergey1978@yandex.ru](mailto:vasilievsergey1978@yandex.ru) либо на страницу ВК <https://vk.com/id653902246>**

**Телефон для консультации 071-446-74-31**