

Конфликт – это столкновение интересов.

Если в вашей жизни нет конфликтов, проверьте, есть ли у вас пульс.

Конфликты - норма жизни.

Война - это продолжение политики другими средствами (Бисмарк).

Итак, что такое конфликт?

КОНФЛИКТ – это момент в межличностных отношениях двух субъектов, обладающих индивидуальным внутренним миром, когда между этими личностями возникает противоречие.

Негативные функции конфликта:

- материальные и эмоциональные затраты,
- дух конфронтации, ухудшение отношений,
- снижение производительности труда.

Позитивные функции конфликта:

- не дает окостенеть системе отношений, толкает к развитию,
- стороны лучше узнают друг друга,
- выявляются ранее скрытые достоинства и недостатки,
- стимулирует активность людей, растет чувство ответственности и значимости,
- снимает напряженность, дает выход пару,
- сплочение единомышленников,
- выдвижение и формирование лидеров,
- диагностика и прояснение ситуации.

Для поддержания состояния конфликта нужны энергия, душевные силы, усилия конфликтующих сторон.

Классификация конфликтов по составу участников:

1. Внутриличностные.
2. Межличностные.
3. Групповые.
4. Организационные (внутри организации и между несколькими организациями).
5. Социальные (в т.ч. культурные, политические, религиозные).

Структура конфликта

1. Стороны, участвующие в конфликте:

(конфликтующие стороны - конфликтанты, сочувствующие, провокаторы, примирители, консультанты, невинные жертвы).

2. Зона разногласий (предмет спора, факт, вопрос обсуждения).
3. Представления о ситуации.
4. Мотивы.
5. Действия.

У каждой из сторон свои представления о сложившейся ситуации. Элементы конфликта (стороны, зона разногласий) могут изменяться: увеличиваться, уменьшаться, преобразовываться.

Зона разногласий состоит из объективных и субъективных факторов конфликта.

Объективные факторы - это реально существующие в действительности обстоятельства. Например, социальное неравенство, классовые противоречия, конкуренция на рынке, ограниченность ресурсов, дефицит, утрата и искажение информации. Что касается личности, то объективными факторами в данном случае являются образование, квалификация, интеллектуальное развитие, возможности личности, ее глубинные установки и потребности. Из-за существования объективных факторов конфликты неизбежны. Главное то, как они будут протекать.

Субъективные факторы - это иллюзорные, кажущиеся обстоятельства, представления сторон.

Развитие конфликта

1. Предконфликтная ситуация (т.е. положение дел накануне конфликта)
2. Инцидент (завязка, последняя капля, первая стычка, искра конфликта)
3. Эскалация (дальнейшие действия / противодействия сторон)
4. Кульминация (вершина эскалации, взрыв)
5. Завершение конфликта

6. Постконфликтная ситуация (горечь, стресс, утрата веры, гордость, самоутверждение, опыт)

Поведение людей в конфликте:

Избегание - человек игнорирует конфликтную ситуацию, делает вид, что ее не существует, «уходит».

Такая стратегия оптимальна, когда ситуация не особенно значима для нас и не стоит того, чтобы тратить свои силы и ресурсы. Иногда лучше «не связываться», так как шансы что-либо улучшить близки к нулю.

Соперничество - удовлетворение только своих интересов, не принимая в расчет интересы другой стороны.

Такая стратегия часто является вполне логичной, например, в спортивных соревнованиях, при поступлении по конкурсу в ВУЗ, при трудоустройстве. Но иногда противостояние приобретает деструктивный характер - «победа любой ценой», применяются нечестные и жестокие приемы.

Приспособление - уступчивость оппоненту, вплоть до полной капитуляции перед его требованиями.

Уступки могут демонстрировать добрую волю, ослабить напряженность в отношениях, даже переломить ситуацию от конфронтации к сотрудничеству. Такая стратегия сохраняет ресурсы и сохраняет отношения. Но иногда уступка воспринимается как проявление слабости, что может привести к эскалации конфликта. Мы можем обмануться, ожидая ответных уступок от оппонента.

Компромисс - взаимные уступки сторон.

Идеальный компромисс - удовлетворение интересов каждой из сторон на половину. Но часто какая-то сторона делает большие уступки по сравнению с другой (или ей это только кажется), что может привести в будущем к еще большему обострению отношений. Часто компромисс - это временный выход, так как ни одна из сторон не удовлетворила свои интересы полностью.

Сотрудничество - удовлетворение интересов обеих сторон.

Для сотрудничества необходим переход от отстаивания своих позиций к более глубокому уровню, на котором обнаруживается совместимость и общность интересов. При данной стратегии хорошо разрешается конфликт, сохраняются партнерские отношения во время конфликта и после него. Для сотрудничества необходимы интеллектуальные и эмоциональные усилия сторон, а также время и ресурсы.

Ни одна из стратегий не может быть однозначно «хорошей» или «плохой». Каждая из них может быть оптимальной в конкретной ситуации.