СТАДИИ ОРГАНИЗАЦИОННОГО КОНФЛИКТА

STAGES OF ORGANIZATIONAL CONFLICT

УДК 159.9.01

Назарова А.Е., студент, 3 курс, факультет «Психология», Российский государственный социальный университет, Россия, г. Москва

A. E. Nazarova, a.nosova@miit-ief.ru

Аннотация

В статье изучается динамика протекания организационного конфликта. Приведено понятие динамики конфликта и охарактеризованы основные периоды его развития. Раскрыта сущность основных стадий конфликта: предконфликной, конфликтной и постконфликтной. Конкретизировано содержание фаз каждой стадии, показывающих векторы развития и условия прекращения конфликтного противостояния. Выявлено значение и функции каждой фазы конфликта, содержание латентных периодов и открытого конфликта. Охарактеризованы формы конфликтного поведения, а также раскрыты возможные исходы каждой стадии конфликта.

Abstract

The article studies the dynamics of the course of an organizational conflict. The concept of conflict dynamics is given and the main periods of its development are characterized. The essence of the main stages of the conflict is revealed: pre-conflict, conflict and post-conflict. The content of the phases of each stage is concretized, showing the vectors of development and the conditions for ending the conflict confrontation. Revealed the meaning and functions of each phase of the conflict, the

content of latent periods and open conflict. The forms of conflict behavior are characterized, and the possible outcomes of each stage of the conflict are revealed.

Ключевые слова: организационный конфликт, динамика конфликта, стадии и фазы протекания конфликта, инцидент, латентный период, конфликтное противостояние.

Key words: organizational conflict, dynamics of the conflict, stages and phases of the course of the conflict, incident, latency period, conflict confrontation.

Конфликты занимают одно из центральных мест в управлении персоналом не только в силу значительности связанных с ними временных затрат, но и из-за высокой организационной значимости их инновационных, созидательных, а особенно разрушительных последствий. Для диагностики организационного конфликта и управления им необходимо знать специфику этого типа взаимоотношений.

Организационный конфликт есть любые формы борьбы между индивидами, целью которых является достижение или сохранение материальных ресурсов, технологий и капиталов, информации или экономической позиции, власти или других ценностей, пользующихся личным или общественным признанием.

Одно из типичных проявлений конфликта вообще, то есть конфликта, как социологического феномена, существующего на разных уровнях общественной жизни: в отношениях между отдельными людьми в первичных группах, например, в семьях, внутри больших и малых организаций, между организациями, в том числе государствами, между межгосударственными объединениями. Вот почему к пониманию организационного конфликта применима общая теория конфликта и прежде всего теория социальных конфликтов.

В основе конфликта лежат противоречия: объективные, существующие до их осознания людьми, и субъективные, связанные либо с осознанием объективных противоречий, либо с сознанием психологией людей. Некоторые,

особенно внутриличностные и межличностные конфликты, могут иметь место и без объективных, коренящихся в реальной ситуации противоречий.

При изучении специфики конфликтного взаимодействия в организации важно четко представлять развитие этапов, процесс и динамику конфликта.

«Динамика конфликтов – ход развития конкретных конфликтов или их видов во времени. Она включает три периода, каждый из которых состоит из этапов» (Рисунок 1).

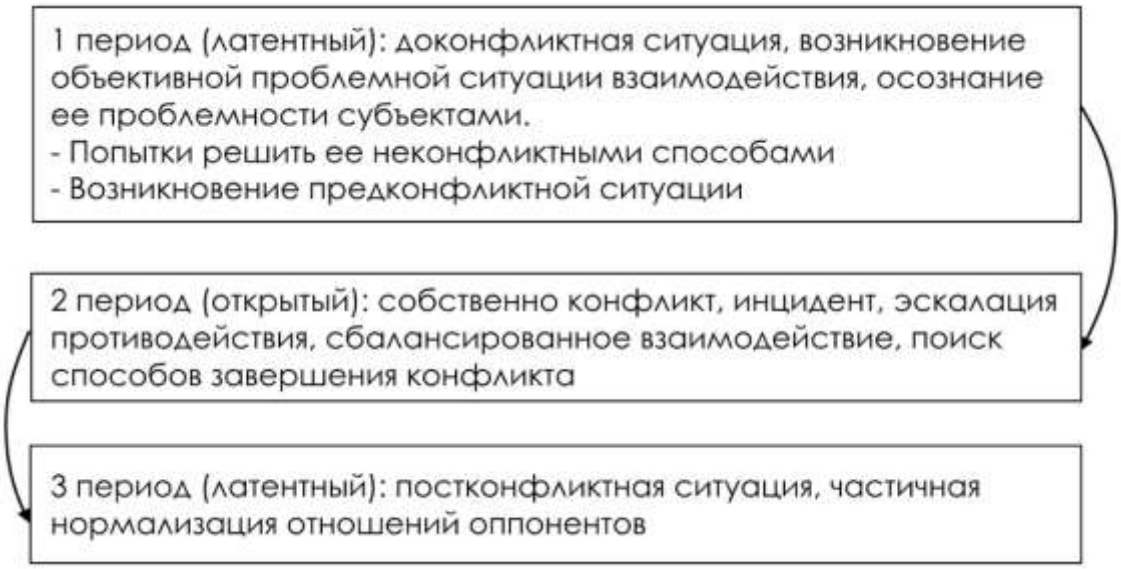

Рисунок 1- Динамика конфликта

В процессе развития организационный конфликт проходит несколько стадий, которые имеют свои особенности по продолжительности, хотя последовательность этапов, представленных на рисунке 2, остается неизменной при любом типе конфликта.



Рисунок 2- Стадии и фазы протекания конфликта

Рассмотрим специфику каждой стадии организационного конфликта. На предконфликтной стадии происходит ряд процессов вызревания конфликта, с характерными для них: усилением напряженности, ярким проявлением противоречивых интересов сторон: несовместимых целей, ценностей, норм поведения. Основными признаками первой стадии конфликта являются: «неосознанное психологическое напряжение между людьми; общность интересов при выполнении совместной деятельности, наличие противоречий». Латентный период, в рамках которого разворачивается предконфликтная стадия, включает в себя несколько фаз:

– появление противоречивых взглядов по поводу спорного объекта, возникновение напряженности и рост недоверия; предъявление претензий и накопление обид (зарождение);

– созревание конфликтной ситуации с доминирующим стремлением сторон доказать правомерность своих притязаний и обвинить противника. Также возможно проявление предубежденности с ориентацией на сложившиеся стереотипы.

– деструкция механизмов взаимодействия в коллективе, рост проявлений агрессивности – угрозы, установки на борьбу с врагом. Инцидент как проявление первого открытого конфликтного противостояния, как «формальный повод» для непосредственного столкновения сторон. Он разворачивается либо случайно, либо как результат провокации участника конфликта, либо третьей заинтересованной стороны. Инцидент на этой фазе может привести к разрешению спорного вопроса путем поиска компромисса, либо стать сигналом к началу открытого противостояния. Также возможен вариант ухода от конфликта, при игнорировании инцидента одной из сторон.

Вторая стадия конфликта – непосредственно конфликтное противостояние: открытое конфликтное поведение с целью овладения спорным объектом, либо принуждению других участников к отказу (изменению) своих интересов и целей. Этап начинается со столкновения сторон – инцидента, а затем продолжается взаимным обменом конфликтных действий. Характеристики

конфликтного поведения реализуются в четырех формах, представленных на рисунке 3.



Рисунок 3- Формы конфликтного поведения

Каждое новое действие, направленное на оппонента, увеличивает эмоциональную составляющую взаимодействия, затрудняет рациональное восприятие действий и позиции другого участника. Это приводит к «усилению столкновения и делает взаимодействие более агрессивным – наступает эскалация конфликта». Основные характеристики данной стадии: конкретизация предмета конфликта, появление третьей стороны, выделение границ противостояния, появление средств психологического влияния, манипулирования субъектами, выраженность оппозиций.

На последней, постконфликтной стадии конфликт получает определенную логику развития, в зависимости от выбранной тактики: рационального или иррационального взаимодействия сторон. На стадии завершения конфликта «степень противоборства ослабевает, взаимодействие становится не столь интенсивным и негативно окрашенным». Если участники конфликта видят, что все их действия не приводят к поставленным целям и не разрешают противоречия, то ищут другие способы урегулирования конфликтной ситуации. После чего конфликт разрешается. Форм разрешения конфликтов может быть достаточно много, но основными считают: затухание, разрешение, устранение проблемы, видоизменение конфликта в другой конфликт.

Несмотря на то, что каждый конфликт является уникальным, необходимо осознавать последствия развивающегося конфликта, ведь достигая своего апогея, он может принять форму войны с применением всех сил и средств. Поэтому так важно вовремя принять решение о разрешении конфликта, соотнеся цену конфликта и цену выхода из него.

Использованные источники

1. Белых Т. В., Козловская Н. В. психология конфлига: Учебное пособие. - Ставрополь: Изд-во СГУ, 2007. Р. 136 [на русском языке]
2. Зазыгин В. Г., Нечаева Н. С. Введение в психологию конфликтов / на примерах конфликтов в галлективах организации. М., 1996. Р. 47.]
3. Манохина С. Ю. Психология в конфлиге: хрестоматия. Учебно-методический комплекс / С. Ю. Манухина. - М.: Евразийский открытый институт, 2012. Р. 28.

Literature:

1. Belykh T.V., Kozlovskaya N.V. psikhologiya konflikta: Uchebnoye posobiye. - Stavropol': Izd-vo SGU, 2007. P.136 [in Russian]
2. Zazykin V.G., Nechayeva N.S. Vvedeniye v psikhologiyu konfliktov /Na primerakh konfliktov v kollektivakh organizatsiy. M., 1996. P.47. [in Russian]
3. Manukhina S.Y. Psikhologiya konflikta: khrestomatiya. Uchebno-metodicheskiy kompleks / S.Y. Manukhina. - M.: Yevraziyskiy otkrytyy institut, 2012. p.28. [in Russian].