МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ УКРАИНЫ

ДНЕПРОПЕТРОВСКАЯ НАЦИОНАЛЬНАЯ АКАДЕМИЯ

Кафедра ПСИХОЛОГИИ

**КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА**

**по дисциплине Психология**

**на тему: Стратегии и тактики в конфликте**

Днепропетровск 2013

Стратегии и тактики в конфликте

Характер конфликтных действий определяется их направленностью на разные по масштабу цели. Тактическое действие приводит к эффектам в конкретных ситуациях, стратегия связана со стремлением к разрешению противоречия, актуализировавшегося в конкретном взаимодействии.

Наиболее распространенным представлением, обсуждаемым как стратегии поведения в конфликте, является модель К. Томаса, согласно которой конфликтное поведение выстраивается в пространстве, заданном системой координат, интепретируемой следующим образом:

по вертикальной оси указывается степень настойчивости в удовлетворении собственных интересов, представляемая как важность результатов;

по горизонтальной оси - степень уступчивости в удовлетворении интересов других партнеров, представляемая как важность отношений.

Таким образом, минимальная (нулевая) заинтересованность по обеим осям в точке пересечения образует стратегию избежания (ухода); максимальная по вертикальной оси образует соперничество; по горизонтальной - приспособление; сочетание максимальной заинтересованности по обеим осям обеспечивает сотрудничество; и срединное положение соответствует компромиссу.

Согласно этой модели можно дать следующее толкование стратегий поведения:

избегание (уход) - это реакция на конфликт, выражающаяся в игнорировании или фактическом отрицании конфликта;

соперничество (борьба) - стремление к доминированию и, в конечном счете, к устранению одной из сторон в конфликте;

приспособление - уступки противоположной стороне в достижении ее интересов, вплоть до их полного удовлетворения и отказа от своих интересов;

сотрудничество - стремление к интегрированию интересов всех участников конфликта. В содержание интересов каждой из сторон входит удовлетворение основных интересов другой стороны;

компромисс - взаимные уступки; согласие на частичное удовлетворение собственных интересов в обмен на достижение частичных интересов другой стороны.

Нам представляется, что не все из представленных в модели Томаса форм поведения в конфликтной ситуации можно обсуждать как стратегии. Так, приспособление, избежание и взаимные уступки являются, очевидно, характеристиками процесса взаимодействия и не содержат целевых установок, связанных собственно с противоречием. Это позволяет отнести их к тактикам поведения в конфликте, поскольку они способствуют не столько разрешению, сколько разрешанию, т.е. определенному способу организации процесса. Можно рассматривать эти формы поведения как реактивные по отношению к факту конфликта в целом, а не как стратегии участников, реализуемые для разрешения. Мы считаем важным подчеркнуть, что если в конфликте нет субъекта, ставящего цели разрешения, вообще невозможно обсуждать вопрос о стратегичности поведения.

Таким образом, можно охарактеризовать модель К. Томаса с точки зрения двух оснований.

Первое основание - позиция того, кто говорит: "Это стратегии разрешения конфликта". Так говорит наблюдатель типичных картин соорганизации действий, типичных картин конфликтного процесса, имея в виду, что одни картины лучше, а другие хуже для решения вопроса. Заметим, что этому наблюдателю безразлично содержание разрешаемого противоречия. Он "находится" за пределами конфликта, это позиция исследователя детерминант "разрешания". Необходимо признать, что описываются возможные установки участника на процессуальное регулирование конфликта. Эти установки совершенно спокойно могут рассматриваться безотносительно к содержанию деятельности конфликтующих сторон. В самом деле, сотрудничество - это общая установка на процесс "разрешания", при которой необходимо стремиться к совместному исследованию проблемы, связавшей участников; приспособление - установка, при которой участник позволяет развернуться интересам другого при игнорировании своих интересов и т.д.

Второе основание - функциональное. В каких практических контекстах, относящихся к разрешению конфликта, наблюдатель говорит о сотрудничестве, соперничестве и т.д.? И что это значит для самого разрешения?

Один практический контекст - это дискуссия исследователей (наблюдателей) по вопросу о стратегиях разрешения конфликта. Для разрешения конкретного конфликта она ничего не значит, поскольку направлена на производство хороших представлений по данному вопросу. И эта дискуссия могла бы быть абсолютно бесполезной, если бы не вопрос о том, какие представления являются хорошими. Есть основания считать, что хорошими являются те, которые способствуют продуктивному развитию конфликтной деятельности. И, соответственно, употребляются людьми, озабоченными своей конфликтной компетентностью.

Другой практический контекст - разрешение конкретного конфликта. Можно говорить всем участникам конфликта: "Сотрудничать лучше, чем соперничать, потому что установка на сотрудничество способствует более качественному разрешению противоречия". Если участники конфликта принимают такую установку, то процесс разрешения имеет шансы на успех.

Таким образом, знание о "стратегиях Томаса" вводится как регулятор конфликтной ситуации в целом, наблюдатель выступает теперь как консультант или посредник по отношению к конфликту как к целому.

Отличающийся от указанного выше случай может представлять собой консультирование одной стороны, и поэтому знание о "стратегиях Томаса" может выступить как элемент (основание) для тактики или стратегии разрешения одного из участников конфликта.

Выбор стратегии существенно зависит от того, в каком времени должна осуществляться работа с конфликтом - в прошедшем, настоящем или будущем.

Для работы с уже завершившимся конфликтом (с учетом того, что завершенность может быть только видимостью, и течение конфликта перешло в латентный вид) чаще всего используются психотерапевтические стратегии. Психотерапия имеет дело с феноменом индивидуального переживания события, уже завершившегося и изменению в своем фактическом материале не подлежащего. Диапазон возможного вмешательства ограничен только психическим состоянием и персональным отношением клиента (пациента) к случившемуся. Такого рода подключение специалиста или саморегулирующая работа эксплуатируют хорошо известные в психотерапии и консультировании техники компенсации, защиты и направлены на снижение плохого самочувствия, восстановление самооценки, отреагирование негативных эмоций, освобождение от чувства вины и т.п. Этот подход может быть использован не только как послеконфликтный, но и как предварительный, освобождающий рациональные ресурсы для работы с актуальным конфликтом. В этом смысле подобные техники должны рассматриваться как тактические в русле стратегии, имеющей своей целью переход к работе с формами конфликтного поведения или собственно с материалом конфликта. По-видимому, во всех других случаях психотерапия не может рассматриваться как стратегическая работа, направленная на разрешение конфликта.

Один из великого множества терапевтических вариантов - позитивная семейная психотерапия описывает терапевтический процесс в работе с конфликтом через следующие четыре фактора:

а) Сочувственное понимание: В психоанализе оно известно под термином эмпатия и перенос/контрперенос (Becmann D., 1974; 1978). Контроль над этим осуществляется посредством самопознания терапевта. Он сам выступает в качестве "пациента" и сталкивается с реальностью своих собственных концепций.

б) Готовность пользоваться методами позитивной семейной психотерапии: Это означает быть способным думать на языке содержания, концепций и моделей позитивной психотерапии и гибко применять их, ориентируясь всегда на конкретные потребности пациента.

в) Применение других психо- и социотерапевтических методов, которыми владеет терапевт: здесь могут использоваться любые возможности - от элементов психоаналитической процедуры (Freud) и техники модификации поведения (Wolpe, 1962; Innerhofer, 1978), до методов недирективной терапии (Rogers, 1962; Tausch, 1974), индивидуальной психологии (AdLer, 1947), гештальттерапия (Perls, 1951), транзактного анализа (Berne, 1964; Harris, 1975) и так далее.

г) Экологическое мышление. Оно простирается от индивидуальной терапии до общинной психологии. Семейная терапия занимает центральное место.

*Н. Пезешкиан*

Можно привести довольно много примеров именно психотерапевтического отношения к конфликтам, но в любом из них достаточно очевидно выступают два обстоятельства:

первое - любая терапия в качестве своего предмета имеет переживание конфликта, в этом ее назначение;

второе - терапевтический подход призван только помочь пережить и ослабить деструктивные функции, в лучших вариантах с его помощью можно увеличить ресурсы переживания.

Активно развиваются в настоящее время и варианты работы в актуальном, то есть текущем конфликте, сосредоточенной, в основном, на регулировании отношений между конфликтующими сторонами. Исследования в этой области и практика посреднической деятельности уже позволяют рассматривать данный подход не только в рамках превентивной (предупреждающей негативные переживания) и терапевтической стратегий, но и как конструктивный, позволяющий формировать установки на продуктивную функцию конфликта и создавать предпосылки его адекватного разрешения.

Мы считаем исключительно важным то обстоятельство, что посредничество ни в коем случае не претендует на стратегию разрешения конфликта. Эта работа направлена на организацию процесса, ведущего к разрешению, процесса, для которого неприемлемыми являются насильственные действия.

Особенности посредничества требуют специального обсуждения этой позиции как принципиально самостоятельной, ни в коем случае не солидаризирующейся и уж тем более не идентифицирующейся ни с одним из прямых и непосредственных участников конфликта.

Главная цель посредника - Нормальный (максимально возможно хороший) обмен преимущественно вербальными действиями участников, образно говоря, сделать так, чтобы участники друг друга слушали и слышали посредством того, кто посредине (между ними).

Таким образом, предметом собственности в конфликте для посредника, в отличие от участника, является не предмет и материал конфликта, а формальная сторона взаимодействия, т.е. его организованность.

Отсюда и специфическая деятельность, направленная на оформление-переоформление (или дооформление, разоформление) действий сторон, для создания атмосферы позитивного внимания, которое, в свою очередь является условием возможного соглашения как предпосылки разрешения.

Содержимое (предмет) конфликта развивается самими конфликтующими сторонами и является их собственностью; оно должно быть табуировано для посредника.

Поэтому профессиональная компетентность посредника состоит еще и в том, чтобы тщательно различать материал втянутого в конфликт противоречия и форму его удержания, которая вполне может в сознании участников трансформироваться в самостоятельный (часто замещающий действительный) предмет конфликта.

При анализе позиций сторон в конфликте между работодателем и исполнителями работ было отмечено, что поведение представителя работодателя рассматривается другой стороной как одна из причин ее жесткой позиции в переговорах. Причем само это поведение начало выступать как самостоятельный предмет конфликта, который постепенно "смешивался" с первоначально обусловленным предметом, а именно процедуры и содержание отношений по поводу выполнения перевозок. Получалось, что вместо анализа собственно условий перевозок продукции, доставки ее получателю, стороны начали не впрямую, но очень напряженно обсуждать характер взаимоотношений рабочих с представителем работодателя. Таким образом предмет переговоров грозил оказаться подмененным.

Перед посредником встала задача обеспечения разделения этих предметов. Но поскольку оба конфликта оказались достаточно значимыми, по крайней мере, для одной из сторон, то важно было не игнорировать в обеспечении организации переговоров этого обнаружившегося предмета.

Посредник должен быть озабочен тем, чтобы не дать противоречию, породившему конфликт, "уйти" от участников или подмениться другим. Однако аналитическая работа посредника и его конфликтологическая компетентность часто приводят к потере посреднической позиции и переходу в позицию одностороннего консультанта, либо замещающего одну из сторон - представителя.

В первом случае мы получим манипулятивную стратегию, в которой изначально третья сторона присваивает себе позицию реального участника (идентификация или солидаризация с одной из сторон), и начинает работать в ее (стороны) пользу, но не выступает в реальных отношениях, а работает как бы за кулисами событий, являясь "режиссером", манипулирующим "актером"-участником.

Непосредственно это выглядит как советы о том, как следует поступить в каком-либо конкретном случае. Причем совет авторитетного лица, в силу своего положения и компетентности как бы берущего на себя ответственность за последствия. Это последнее обстоятельство часто является определяющим в поведении той из конфликтующих сторон, которая обращается за советом. Это буквально попытка переложить ответственность за решение на третью сторону.

Эта сомнительная с профессионально-этической точки зрения стратегия часто оправдывается ситуативной пользой участника. В практике этот подход абсолютно неосновательно якобы опирается на клиентоцентрированную парадигму К. Роджерса, согласно которой консультант всегда действует, безусловно принимая позиции клиента.

Во другом случае так называемый посредник реализует адвокатскую стратегию, т.е. буквально замещает собой ту сторону, с которой он солидаризировался (идентифицировался).

В некоторых американских школах прямо практикуется такая должность - "детский адвокат", в обязанности которого входит защита прав детей и представительство от их имени в школьной администрации. Нечто подобное появляется в последние годы и в отечественной школе. На наш взгляд, подобный опыт заслуживает пристального внимания и распространения но, вместе с тем, важно всякий раз учитывать то обстоятельство, что никто кроме самих конфликтующих сторон, не в состоянии разрешить их конфликты, в том числе и вполне компетентные и уполномоченные взрослые. И, кроме того, специально подчеркнем то огромное значение, которое имеет для развивающейся личности опыт продуктивного самостоятельного разрешения конфликтов.

В обоих случаях мы имеем реальный отказ от посредничества по типу "эффекта кукушки", как бы это ни называлось самим специалистом или апологетами подобных подходов.

Апелляция к таким психотехническим стратегиям явно или неявно провоцируется спекулятивной идеей выигрыша, победы в конфликте. Сама по себе эта идея, конечно же, базируется на конфликтофобической установке и уводит конфликт от разрешения представленной в нем проблемы в русло сохранения или улучшения качества самоотношения, что само по себе неплохо, если бы всякий выигрыш или победа не предполагал наличие проигравшего, побежденного. Даже в межличностном конфликте такая стратегия весьма неперспективна, не говоря уже о внутриличностном.

Итак, психотехника посредничества реализуется в рамках стратегии, которую можно назвать конструктивно регулирующей. Эта стратегия не претендует на разрешение как непременный результат, но является его условием.

Для осуществления конструктивно разрешающей стратегии конфликт следует рассматривать во временном континууме от будущего к настоящему.

Такая стратегия наиболее характерна для решения задач образования. Однако в последние годы такого рода подход начинает активно эксплуатироваться и в новых парадигмах управления.

Сторонники этого подхода совершенно справедливо, на наш взгляд, утверждают, что серьезные перспективы развития имеют только те фирмы, каким бы бизнесом они ни занимались, которые определяются как систематически занятые образованием собственного персонала.

...Самое эффективное обучение, особенно для взрослых, является продуктом постоянно возобновляющегося цикла обретения опыта, который люди получают непосредственно на рабочем месте. Подлинное обучение, настаивают эксперты, происходит приблизительно так:

у нас есть конкретный, обретенный на рабочем месте опыт;

мы размышляем об этом опыте, пытаясь понять, что происходит и почему;

основываясь на нашем опыте, мы разрабатываем концепции и обобщения;

мы испытываем наши концепции и обобщения опытным, эмпирическим путем.

Затем цикл повторяется, подобно новому повороту колеса.

*A. Filley*

Учебность - характеристика деятельности, предполагающей такое поведение в новых ситуациях, которое приводит к появлению нового знания, нового опыта, новых способов действия.

Это означает, что конфликт можно считать атрибутивной характеристикой образовательного процесса, поскольку познаваемый материал всегда требует для овладения специальных преодолевающих усилий. Ведь только такой объект (предмет) вызывает интерес и соответствующее внимание, который в какой-то мере представляет трудность, иначе он просто незаметен. Иными словами, опорой может служить только то, что оказывает сопротивление. Любопытно, что само слово "со-против-ление" как специфический знак отражает одновременно и связь, и противопоставление.

Следовательно, для того чтобы обеспечить продуктивный образовательный процесс, необходимо специальное конструирование конфликта, феноменально представляющего собой ситуацию разрыва в познавательной деятельности, в которой сопротивление материала вызывает вопрос субъекту учения, т.е. самому себе, относительно недостающего ресурса для овладения "сопротивляющимся материалом".

Необходимо еще раз специально подчеркнуть, что если вопрос, заданный извне учителем либо кем-то другим с обучающей целью, не переведен тем, кому он задан, в вопрос самому себе, вряд ли ответ на него послужит образовательным целям.

Каждый учитель может привести множество примеров, когда знание правильных ответов не приводило ни к формированию опыта, ни к появлению новых способностей.

Условия реализации конструктивно-разрешающей психотехнической стратегии следующие:

представление о материале как о потенциально целостном, завершенном; вместе с тем наличие в актуальной ситуации частичности, недостаточности, незавершенности, разрывности материала;

представление о возможности завершения, придания целостности;

потребность, необходимость осуществить действия по завершению, "исцелению";

представление о множественности материала и возможном одновременном существовании многих разрывов;

представление о разных ресурсных возможностях, в том числе и о недостающем ресурсе, наличии выбора;

возможность оценки разных "сценариев достижения" и допущение интеграции, синтеза разных сценариев, т.е. не противопоставление их, а сопоставление.

На наш взгляд, деятельность по разрешению конфликта обязательно должна опираться именно на такие основания. Соблюдение вышеперечисленных условий составляет и критерии компетентности и обеспечивает стратегичность работы с конфликтами.

Конфликтная ситуация, ее возникновение и динамика

Начать разговор о конфликтной ситуации мы хотим с определения самой ситуации, и уж затем добавить к ней характеристику - конфликтная.

В обыденном сознании и в соответствующем языке под ситуацией чаще всего понимают любые обстоятельства, мы же предлагаем придерживаться представления о ситуации, введенного Г. Гегелем.

Сами по себе взятые, такие обстоятельства не представляют интереса и получают значение лишь в их связи с человеком, посредством самосознания которого содержание этих духовных сил деятельно переводится в явление. Лишь под этим углом зрения следует рассматривать внешние обстоятельства, так как их значение зависит лишь от того, что они представляют собой для духа, каким способом они осваиваются индивидами и служат для осуществления внутренних духовных потребностей, целей, умонастроений и вообще определенного характера индивидуальных воплощений. В этом своем качестве определенные обстоятельства и состояния образуют ситуацию, которая составляет более специальную предпосылку подлинного самопроявления и деятельности всего того, что во всеобщем состоянии мира заключено еще в неразвитом виде.

...В общем ситуация представляет собой состояние, которое приобрело частный характер и стало определенным.

*Г. Гегель*

Итак, согласно Г. Гегелю, функция ситуации состоит в придании действительности субъективно значимой определенности и частного характера. Это значит, что никаких объективных ситуаций не бывает. Всякий раз мы имеем дело с чьей-то ситуацией или, точнее, с субъективным описанием действительности.

Теперь можно спросить: в какие моменты и для чего возникает необходимость описания действительности, т.е. представленности этой действительности в ее частной определенности себе или другим людям? По-видимому, такая необходимость появляется при возникновении затруднений, препятствий. Само понятие ситуации содержит в себе указание на затруднение.

Следовательно, это такое описание обстоятельств, которое позволяет "увидеть" затруднение в его определенности и детализированном виде.

Для того чтобы описать ситуацию, необходимо, прежде всего, выделить ее ядро, т.е. то самое затруднение, которое появилось в деятельности и теперь требует оформления для своего разрешения. Далее - необходимо определить связанные с этим затруднением другие обстоятельства и задать границу ситуации. Иными словами, важно установить, что связано с возникшим затруднением и должно быть учтено при его разрешении, а что не связано и не должно отвлекать внимания. По сути, в этом и состоит функция ситуации.

Конфликтный характер придает ситуации такое затруднение, которое интерпретируется субъектом ситуации (т.е. тем, у кого ситуация возникает) как столкновение деятельностей во внутреннем или во внешнем плане. Собственно ситуация получает статус конфликтной, если ее ядро образует затруднение, связанное со столкновением. Причем для образования конфликтной ситуации совсем не важны некоторые объективные обстоятельства, достаточно такой субъективной интерпретации.

Это означает, что в межличностных отношениях, возможно, для одного из участников ситуация представлена как конфликтная, для другого - нет. Такого рода "асимметрии" - довольно распространенное явление. В гротескном виде образец такого рода ситуации описан И. Крыловым в басне "Слон и Моська":

*Смотри, уж ты хрипишь, а он себе идет вперед*

*И лаю твоего совсем не примечает.*

В этом примере хорошо видно, что возможна такая интерпретация, при которой для одной из сторон есть действительность взаимодействия, и в этой действительности есть затруднения, связанные с действиями другой стороны; для другой же стороны такой действительности (взаимодействия) либо не существует вообще, либо она не содержит в себе никаких затруднений. Это означает, что одна из сторон, присвоив своей ситуации статус конфликтной, начнет действовать по ее разрешению. Такого рода действия вполне могут стать причиной новой ситуации, интерпретируемой уже другой стороной в качестве конфликтной.

Понятно, что в этом случае у сторон будут весьма различающиеся по содержанию ситуации, носящие конфликтный характер и внешне имеющие вид якобы общей конфликтной ситуации.

Поэтому для описания конфликтной ситуации и ее последующего анализа и переоформления в задачу необходимо представление и других элементов. К ним следует отнести:

) представления о предмете конфликта, т.е. о том, что требует преобразования: статус, условия деятельности, способы действий, самооценки и т.п.;

) представления о материале конфликта, т.е. о том, на каком конкретно сюжете, теме в данных обстоятельствах разворачивается конфликт;

) представления об основаниях столкновения, т.е. о том, что послужило причиной (причинами) столкновения;

) внешние условия, контекст столкновения;

) способы и направленность конфликтных действий;

) характер и динамика конфликтных действий;

) характеристики участников и сторон в конфликте, их интересы, цели и ценности.

Важными при описании ситуации для последующего анализа являются временные характеристики. Конфликтная ситуация может интерпретироваться следующим образом:

как уже существующая действительность, как событие, разворачивающееся одновременно с его восприятием и описанием;

как прошедшее событие;

как предстоящее событие.

В первом случае трудность описания состоит в том, что в "живом" действии весьма высока степень неопределенности, и не все параметры ситуации могут быть достаточно подробно и качественно описаны.

Во втором - завершенность ситуации позволяет включить в описание не только объективированные параметры (своеобразную фактологию), но и результаты и последствия уже свершившегося события. В этом случае важно учитывать, что завершенность может быть кажущейся, и всякий раз ставить вопрос о возможности латентного (неявного) продолжения события.

В третьем - конфликтная ситуация описывается как возможная, исходя из так называемой конфликтогенной ситуации, т.е. ситуации, содержащей предпосылки будущего конфликта. Более всего такими предпосылками являются стереотипные установки.

Особенная роль принадлежит здесь ролевым стереотипам. Например, ожидание агрессивной санкционирующей реакции руководителя в ответ на невнимание при постановке производственной задачи или на невыполненное задание провоцирует защитное упреждающее поведение, которое, в свою очередь, расценивается руководителем как агрессивное. Наличие конфликтогенной ситуации не предполагает однозначно развития ее в конфликтную ситуацию. Если же последовательность развития событий именно такая, то при анализе конфликтогенной ситуации следует иметь в виду, что функциональные характеристики и интенсивность конфликтной ситуации также не предопределены однозначно характеристиками конфликтогенной ситуации.

Собственно назначение аналитической работы в данном случае состоит в том, чтобы управлять динамикой развития конфликта, учитывая предпосылки и стереотипы и ориентируясь на продуктивные характеристики конфликта.

Назначение нового начальника отдела вызвало неоднозначное отношение в коллективе. Одна из наиболее опытных сотрудниц, очевидно, рассчитывала на занятие этой должности и именно такого решения сотрудники ожидали от руководства банка. Это обстоятельство и непривычно молодой возраст нового руководителя привели к "растянутому" периоду знакомства, который включал в себя множество специальных действий сотрудников, направленных на проверку компетентности шефа. Раздобытая с прежнего места работы информация была интерпретирована группой сотрудниц, особенно переживавших "несправедливое" отношение к своей коллеге как особый стиль, направленный на дискриминацию женщин в банковском деле. После подготовки очередного отчета с рекомендациями об улучшении работы подразделения, руководству банка было представлено заявление, подписанное этой группой сотрудниц, о несправедливом отношении руководителя к своим подчиненным, о недооценке им результатов работы и предложений по перспективам развития.

В ходе совместного с заявителями и "ответчиком" анализа их рабочих взаимодействий выяснилось, что "обиженная" сторона множество фактов в поведении нового руководителя толковала как пренебрежительное, насмешливое, придирчивое отношение именно к женской части коллектива. Руководитель же вообще не заметил возникших напряжений и был абсолютно уверен, что отношения складываются вполне рабочие и доброжелательные.

*Комментарий.* Здесь представлены и асимметричность (односторонняя интерпретация), и конфликтогенность, которые вместе создали определенные условия для конфликтной ситуации, "открытой" для построения по конструктивному или деструктивному сценарию. В большинстве современных учебников по конфликтологии принято считать конфликтной ситуацией такую совокупность обстоятельств, которая содержит предпосылки конфликта, т.е. предлагается различать конфликтную ситуацию и конфликт как самостоятельные стадии общего процесса.

Разумеется, конфликт как процесс, имеющий дискретные характеристики, предполагает начало и конец. При этом началом конфликта, по определению, следует считать момент переорганизации действий и приобретение ими конфликтного характера. Это то, что Ф.М. Бородкин и Т.М. Коряк называли "инцидентом". С этого момента столкнувшиеся действия образуют своеобразное единство, общность взаимозависимости. Поэтому любая частная ситуация, фиксирующая конфликтную действительность в любом временном срезе от его начала, и есть фрагментарное отображение общей конфликтной ситуации (конкретная ситуация конфликта). В отличие от нее в конфликтогенной ситуации не представлена действительность состоявшегося единства, а лишь его основа как возможность. Дальнейшее развитие событий в этом случае зависит от анализа и оценки параметров ситуации и решения о том, будет конфликт или нет, а если будет, то какой.

Надо заметить, что от стартовых характеристик конфликта зачастую сильно зависит его динамика. Развернется ли конфликтное действие (деятельность) в направлении тщательного выяснения и оформления представленного в конфликте противоречия или окажется направленным на подавление ресурсов другой стороны, какова будет интенсивность взаимодействия и произойдет ли эскалация напряжения - все эти перспективы тесно связаны с так называемым prima acta" - первым конфликтным действием.

С момента получения взаимодействием статуса конфликта можно выделить определенную стадиальность в его динамике:

) выбор стратегии, структурирующей ход взаимодействия в конфликтной ситуации;

) выбор способов действий в рамках общей стратегии.

Длительность конфликта определяется, прежде всего, наличием ресурсов его участников для оформления и разрешения представленного в конфликте противоречия. Кроме того, с точки зрения Л. Козера, есть ряд связанных между собой переменных, также существенным образом определяющих длительность конфликта. Это такие показатели, как ясность целей, степень согласия по поводу смысла победы или поражения, способность понять, чего стоит победа. С этими факторами связаны и другие переменные, в частности, вызванные конфликтом эмоции, степень реалистичности конфликта, мера поляризации, степень обладания властью.

Здесь мы намеренно используем представления линейного характера, в которых конфликт трактуется в терминах "победы-поражения", поскольку именно такого рода понимание конфликтной действительности является ключевым в выборе поведенческих стратегий и в признании конфликтных ситуаций как нежелательных при низкой оценке собственного ресурса или, наоборот, желательных при высокой. Отсюда следует, что реконструкция ситуативного содержания конфликтных отношений и деятельностной взаимозависимости находится в прямой связи с общим пониманием конфликта либо как линейного, либо как системного образования.

Моментом окончания конфликта можно считать появление автономной организации бывших в столкновении действий. Такое своеобразное "расцепление". Важно вместе с тем учитывать, что внешнее прекращение конфликтного взаимодействия вовсе не обязательно означает окончание конфликта и завершение конфликтной ситуации. Конфликт может перейти во внутренний план участника или участников, изменить конкретную форму организации, сменить материал и т.п., а затем развернуться и продолжиться в другом месте и в другое время. Причем по основным своим характеристикам мы узнаем все тот же конфликт.

Примерами такого рода прекращений, но не разрешений служат многочисленные компромиссы, достижение которых может быть продуктивной тактикой в регулировании рабочих отношений.

Напряжение возникло в тот момент, когда встал вопрос о готовности творческой работы к предзащите.

Елена Григорьевна была возмущена и смущена одновременно.

- Володя, ну сколько можно было тебе напоминать? А ведь это твоя собственная инициатива: взять тему для творческой работы. Ведь это ты сам включил ее в свой учебный план. Теперь, если работа не будет представлена в срок, ты не будешь аттестован за 9-й класс. Извини, но я вынуждена обратиться за помощью к родителям.

При чем тут родители? Они же за меня работу не напишут.

Ну, если ты сам не в состоянии организовать свою деятельность, может быть, отец или мама тебе помогут.

Родители не помогут, только хуже будет. А можно мне перенести сроки сдачи работы?

Мы с тобой уже говорили на эту тему, и один раз срок уже перенесен. Где результат?

А чего вы так переживаете, это же я работу не выполню, это же мне грозит неаттестация?

Нет, это не только твоя проблема, мне тоже придется отвечать за невыполненные обязательства. Это ведь под моим научным руководством твоя творческая работа. А кроме того, у меня как у классного наставника есть обязанности.

Ну, то есть вы за себя переживаете?

И за себя в некотором роде.

Ну и какая же это творческая работа, если вы все время на меня давите. Творчество - вы же сами говорили - это свободная деятельность.

Ну ты даешь! Вот уж где твои творческие способности выразились! Все. Хватит препираться. Завтра я жду родителей.

А если я ко вторнику работу сделаю?

Это более чем сомнительно.

А если?

Ну хорошо. Но это уж точно последний раз.

Такого рода случаи означают (и это самый достоверный признак), что в данном конфликте противоречие оказалось недостаточно представленным для его разрешения, или стороны не обладают достаточными и соответствующими ресурсами.

Итак, мы будем различать прекращение конфликтного взаимодействия и разрешение конфликта как разрешение, представленного в нем противоречия. Такое различие задает критерии динамики ситуаций. Собственно ситуационный анализ конфликта позволяет наблюдать и описывать изменяющиеся от эпизода к эпизоду параметры при условии спонтанного течения событий и проектировать соответствующие изменения и контролировать их при условии конструктивного подхода к конфликту.

Список литературы

конфликт семейная психотерапия

1. Айсмонтас Б.Б. Педагогическая психология: Схемы и тесты / Б.Б. Айсмонтас.- М.: ВЛАДОС-ПРЕСС, 2002.- 208с.

.Большой толковый психологический словарь / Ребер Артур. Т. 1-2.- М.: Вече, АСТ, 2000.

.Зарубин М.М. Практические советы психолога / М.М. Зарубин.- Ростов н/Д.: Феникс, 2006.-224с.

В книге даны практические советы по правильному общению, преодолению негативных эмоций и стресса.

.Кравченко А.И. Общая психология: учеб.пособие /А.И. Кравченко.- М.: Проспект, 2009.-432с.

В систематической форме в книге излагаются новейшие достижения мировой психологии от ее зарождения до наших дней.

.Крысько В.Г. Общая психология в схемах и комментариях: учеб.пособие / В.Г. Крысько.-СПб.: Питер, 2006.-254с.

.Немов Р.С. Общая психология: учебник / Р.С. Немов.- М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2001.-400с.