



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Московский государственный технический университет  
имени Н.Э. Баумана  
(национальный исследовательский университет)»  
(МГТУ им. Н.Э. Баумана)

---

ФАКУЛЬТЕТ \_\_\_\_\_ «Информатика и системы управления»

КАФЕДРА \_\_\_\_\_ «Программное обеспечение ЭВМ и информационные технологии»

## **ДОМАШНЕЕ ЗАДАНИЕ** **по курсу «Основы межличностных отношений»**

**«Конфликты»**

Студент \_\_\_\_\_ Маслова Марина Дмитриевна

Группа \_\_\_\_\_ ИУ7-63Б

Преподаватель \_\_\_\_\_ Чернышева Анна Владимировна

# СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b> . . . . .	<b>3</b>
<b>1 Конфликты: понятие, сущность, классификация</b> . . . . .	<b>4</b>
1.1 Понятие конфликта . . . . .	4
1.2 Сущность конфликта . . . . .	4
1.3 Основные способы классификации . . . . .	7
<b>2 Причины и механизм возникновения конфликтов</b> . . . . .	<b>9</b>
2.1 Причины . . . . .	9
2.2 Механизм . . . . .	10
<b>3 Классификация конфликтов</b> . . . . .	<b>12</b>
3.1 По объему . . . . .	12
3.2 По длительности протекания . . . . .	12
3.3 По источнику возникновения . . . . .	13
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ</b> . . . . .	<b>14</b>
<b>СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ</b> . . . . .	<b>15</b>

## ВВЕДЕНИЕ

Жизнь человека в обществе сложна и полна противоречий, которые часто приводят к столкновению интересов как отдельных людей, так и больших и малых социальных групп. При этом конфликты, переживаемые человеком, являются важнейшим источником его развития, определяют конструктивный или деструктивный жизненный путь. То есть конфликт может привести к положительным изменениям как в жизни одного человека, так и в жизни общества, а правильное поведение в конфликте может направить его в такое русло, чтобы обеспечить минимизацию неизбежных социальных потерь и устранить негативные последствия для интересов личности, общества и государства. Но для правильного поведения в конфликте и даже управления им необходимы хотя бы базовые знания о конфликтах, попытка описания которых делается в данной работе [1; 2].

Таким образом, целью данной работы является описание базовых теоретических сведений о понятии конфликта. Для достижения цели выполняются следующие задачи:

- дается определение понятия конфликт;
- описывается его сущность, причины и механизм возникновения;
- приводятся способы классификации конфликтов и их соответствующие типы.

# 1 Конфликты: понятие, сущность, классификация

## 1.1 Понятие конфликта

Существуют различные определения конфликта, однако все они так или иначе отражают значение производящего латинского слова *conflictus* — столкновение [3]. Под конфликтом можно понимать как собственно столкновение противоположных позиций, так и способ или действия разрешения значимых противоречий, возникших в результате взаимодействия [4], поэтому в наиболее общем виде конфликту можно дать следующее определение.

**Конфликт** — это такое отношение между субъектами социального взаимодействия, которое характеризуется их противоборством на основе противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений) или суждений (мнений, взглядов, оценок и т. п.) [5].

Первоначально в определение конфликта также включали негативные чувства и враждебные действия его участников, однако современные подходы основаны на том, что конфликт может протекать и без агрессии, в рамках конструктивного взаимодействия.

## 1.2 Сущность конфликта

Сущностью любого конфликта является противоборство или противодействие, а не просто существующее противоречие или отсутствие согласия [6], что говорит о динамических свойствах конфликта. Таким образом, любой конфликт можно рассматривать с двух сторон: статической и динамической.

Со статической стороны рассматривают структуру конфликта — совокупность устойчивых связей конфликта, обеспечивающих его целостность, тождественность самому себе, отличие от других явлений социальной жизни, без которых он не может существовать как динамически взаимосвязанная система [4].

Структура конфликта представлена на рисунке 1.1, на котором приняты следующие обозначения [5]:

- **П** — *предмет конфликта* — то, из-за чего возникает конфликт;
- **С1, С2** — *стороны или субъекты конфликта* — это субъекты социально-

го взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или же явно или неявно поддерживающие конфликтующих;

- **М1, М2** — *мотивы конфликта* — это внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту, в форме которых выступают потребности, интересы, цели, идеалы, убеждения;
- **ОК1, ОК2** — *образы конфликта* — это отображение предмета конфликта в сознании субъектов конфликтного взаимодействия;
- **ПС1, ПС2** — *позиции сторон* — это то, о чем они заявляют друг другу в ходе конфликта или в переговорном процессе.

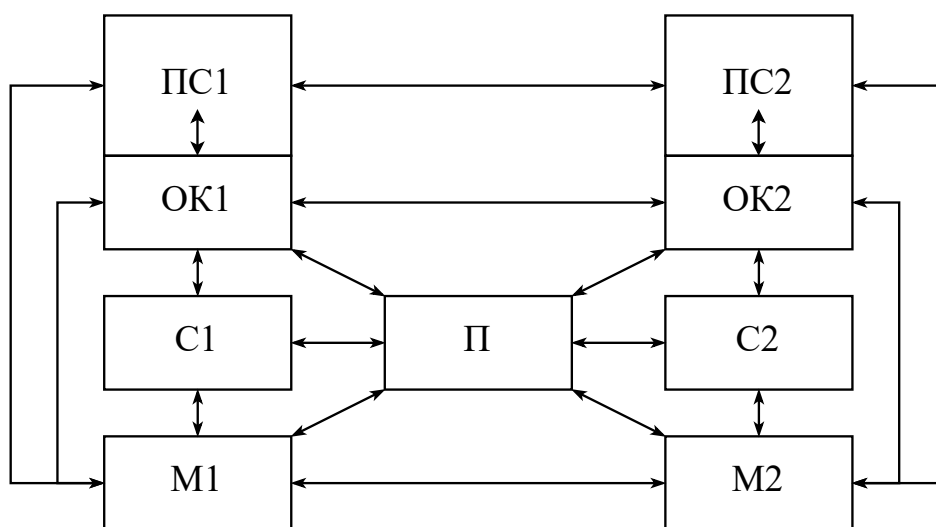


Рисунок 1.1 – Структура конфликта

С динамической стороны конфликт рассматривают как процесс, развивающийся во времени, включающий определенные стадии и переходы от одной стадии к другой.

Выделяют следующие этапы протекания конфликта [7]:

- 1) объективное противоречие;
- 2) осознание объективного противоречия;
- 3) попытка разрешить противоречие неконфликтными способами;
- 4) конфликтная ситуация;
- 5) инцидент конфликта;
- 6) эскалация;
- 7) сбалансированное противодействие;
- 8) завершение конфликта;
- 9) частичная нормализация отношений;

10) полная нормализация отношений.

Каждый из этапов относится к одному из периодов [1].

- 1) предконфликтный;
- 2) открытый (собственно конфликт);
- 3) послеконфликтный.

Соответствие между этапами и периодами приведено в таблице 1.1.

Таблица 1.1 – Основные этапы и периоды конфликта

Периоды	Этапы
Предконфликтный период	объективное противоречие
	осознание объективного противоречия
	попытка неконфликтного разрешения противоречия
	конфликтная ситуация
Открытый период	инцидент конфликта
	эскалация
	сбалансированное противодействие
	завершение конфликта
Послеконфликтный период	частичная нормализация отношений
	полная нормализация отношений

Также выделяют фазы, которые непосредственно связаны с этапами конфликта и отражают динамику конфликта с точки зрения реальных возможностей его разрешения. Основными фазами конфликта являются:

1. начальная фаза;
2. фаза подъема;
3. пик конфликта;
4. фаза спада.

Важно помнить, что фазы конфликта могут повторяться циклически, что отражено на рисунке 1.2.

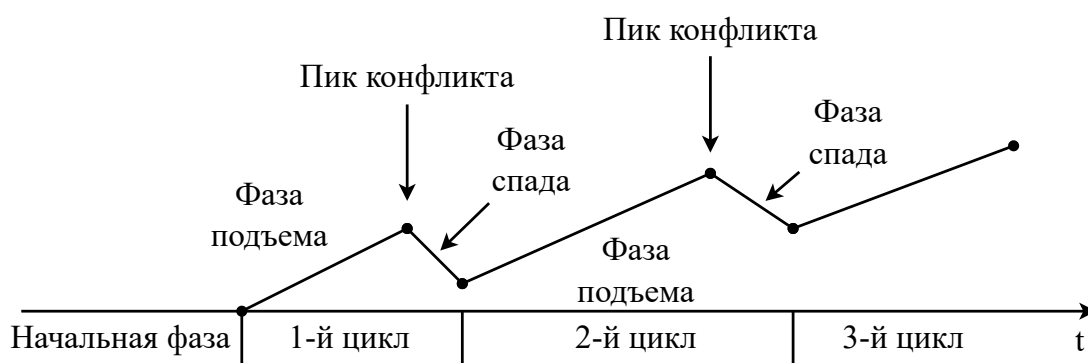


Рисунок 1.2 – Фазы конфликта

Важно иметь в виду, что все перечисленные выше периоды и этапы конфликта могут иметь различную длительность. Некоторые этапы могут опускаться или занимать настолько незначительный промежуток времени, что практически отсутствует возможность различить их [1].

### 1.3 Основные способы классификации

Конфликты, представляющие собой сложное социально-психологическое явление, весьма многообразны и их можно классифицировать по различным признакам. С практической точки зрения классификация конфликтов важна, так как она позволяет ориентироваться в их специфических проявлениях и, следовательно, помогает оценить возможные пути их разрешения [5].

Обобщая наиболее распространенные классификации конфликтов, можно выделить такие базовые основания классификации и типологии конфликтов:

- по составу и количеству конфликтующих сторон или участников конфликта, или по объему (внутриличностные, межличностные, личностно-групповые, межгрупповые, межколлективные, межгосударственные, межпартийные, межнациональные);
- длительности (кратковременные и затяжные);
- источнику возникновения (объективно и субъективно обусловленные) [8];
- проблемно-деятельностному признаку (управленческие, семейные, педагогические, политические, экономические, творческие);

- времени протекания конфликта (острые и хронические; быстротекущие, длительные, вялотекущие и др.);
- содержанию конфликта (содержательные, или проблемные, и «коммунальные»);
- тенденции к преобразованиям и возможностям разрешения конфликта (конструктивные и деструктивные, или неконструктивные);
- степени остроты противоречий (недовольство, разногласие, противодействие, раздор, вражда, война и др.);
- степени интенсивности конфликта (основные и неосновные, реалистические и нереалистические и т.д.) [2].

Некоторые типологии подробнее описаны в разделе 3.



## 2 Причины и механизм возникновения конфликтов

### 2.1 Причины

**Причины конфликта** — это явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и, при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия, вызывают их [4].

Существует несколько подходов к классификации причин конфликтов. В качестве непосредственных причин конфликта можно рассматривать различные факторы:

- информационные (неприемлемость информации, дезинформация, несвоевременность информации и т. д.);
- поведенческие (неуместность, грубость, бестактность, эгоистичность и т. д.);
- факторы отношений (неудовлетворенность от взаимодействия между сторонами);
- ценностные (принципы, предрассудки, предпочтения, приоритеты, нравственные ценности и т. д.);
- структурные (относительно стабильные объективные обстоятельства, трудно поддающиеся изменению, например, власть, право собственности и т. д.).

Кроме того, различают объективные и субъективные причины конфликтности.

Объективными причинами считаются обстоятельства социального взаимодействия, приводящие к конфликту (например, отсутствие объективной системы оценки персонала, Несоответствие прав и обязанностей работников, низкий уровень заработной платы, недостаток ресурсов и т. п.). Эти причины приводят к созданию предконфликтной обстановки — объективного компонента конфликтной ситуации.

Субъективные причины обусловлены индивидуально-психологическими особенностями и непосредственным взаимодействием людей (например, неверные действия руководителя или подчиненных, манипулирование, психологическая несовместимость работников и т. п.). Конфликты субъективного характера нередко вызываются психологической несовместимостью людей, обусловлен-

ной особенностями их характеров и темпераментов.

Причины конфликтов, помимо подразделения на группы объективных и субъективных, могут быть представлены в виде общих и частных. К общим причинам относят:

- социально-политические (связанные с социально-политической и экономической ситуацией в стране);
- социально-демографические (отражают различия в установках и мотивах людей, обусловленные их полом, возрастом, принадлежностью к этническим группам и др.);
- социально-психологические (отражают социально-психологические явления в социальных группах: взаимоотношения, лидерство, групповые мотивы, коллективные мнения, настроения и т.д.);
- индивидуально-психологические (отражают индивидуальные психологические особенности личности: темперамент, характер, способности, мотивы и т. п.).

Частные причины непосредственно связаны с конкретным видом конфликта, например:

- неудовлетворенность условиями деятельности;
- нарушение служебной этики;
- нарушение трудового законодательства;
- ограниченность ресурсов;
- различие в целях, ценностях, средствах достижения целей;
- неудовлетворенность коммуникации.

## **2.2 Механизм**

Как было рассмотрено выше, конфликты познаны по различным причинам, причем большинство из них, как считают специалисты, возникают помимо желания их участников. Поэтому для того, чтобы недопустить конфликт или успешно разрешить его, необходимо механизм возникновения конфликтов [9].

Конфликтологом В. П. Шейновым было выделено три формулы конфликтов:

- На основе конфликтогенов: слов, действий (или бездействий), поведенческих актов или поведения в целом, — которые могут привести к

конфликту. Формула в таком случае имеет следующий вид:

$$КФ_1 + КФ_2 + \dots + КФ_n = К,$$

где  $КФ_1, КФ_2, \dots, КФ_n$  — конфликтогены,

$К$  — конфликт.

При этом важно, что каждый последующий конфликтоген является более сильным, чем предыдущий (так называемый, закон эскалации конфликтогенов):

$$КФ_1 < КФ_2 < \dots < КФ_n.$$

Решение данного вида конфликта заключается в том, чтобы не использовать слова или действия, которые могут привести к конфликту.

— На основе конфликтной ситуации и инцидента:

$$КС + И = К,$$

где  $КС$  — конфликтная ситуация,

$И$  — инцидент.

$К$  — конфликт.

Для того, чтобы разрешить конфликт при указанной формуле, необходимо его обговорить и разрешить произошедший инцидент.

— На основе нескольких конфликтных ситуациях:

$$КС_1 + КС_2 + \dots + КС_n = К,$$

где  $КС_1, КС_2, \dots, КС_n$  — конфликтогены,

$К$  — конфликт.

Для того, чтобы разрешить конфликт, возникающий по данной формуле, необходимо уладить все имеющиеся конфликтные ситуации.

### 3 Классификация конфликтов

#### 3.1 По объему

По объему конфликты подразделяют на [8]:

- внутриличностные;
- межличностные;
- между личностью и группой (внутригрупповые);
- межгрупповые.

При **внутриличностном конфликте** участниками конфликта являются не люди, а различные психологические факторы внутреннего мира личности (потребности, мотивы, ценности, чувства и т. п.).

Внутриличностный конфликт может принимать различные формы. Одна из самых распространенных — ролевой конфликт, когда к одному человеку предъявляются противоречивые требования по поводу того, каким должен быть результат его работы.

**Межличностный конфликт** вовлекает двух или более индивидов, воспринимающих себя как находящихся в оппозиции друг другу в отношении целей, расположений, ценностей или поведения. Это самый распространенный тип конфликта. Возможной причиной такого конфликта может быть несходство характеров, однако чаще всего это борьба за ограниченные ресурсы, материальные средства и т. д.

**Конфликт между личностью и группой** проявляется как противоречие между ожиданиями или требованиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами поведения и труда. Такой конфликт может возникнуть, если эта личность займет позицию, отличающуюся от позиции группы.

**Межгрупповые конфликты** — конфликты внутри формальных групп, коллектива, внутри неформальных групп, а также между формальными и неформальными группами.

#### 3.2 По длительности протекания

По длительности протекания конфликты могут быть [8]:

- кратковременными,

— затяжными.

**Кратковременные** чаще всего являются следствием взаимного непонимания или ошибок, которые быстро осознаются. **Затяжные** связаны с глубокими нравственно-психологическими травмами или с объективными трудностями.

Длительность конфликта зависит как от предмета противоречий, так и от характера столкнувшихся людей. Длительные конфликты очень опасны, поскольку в них конфликтующие личности закрепляют свое негативное состояние. Также частота конфликтов может вызвать глубокую и длительную напряженность отношений.

### 3.3 По источнику возникновения

По источнику возникновения конфликты можно разделить на [8]:

- объективно обусловленные;
- субъективно обусловленные.

**Объективным** считается возникновение конфликта в сложной противоречивой ситуации, в которой оказываются люди. Например, плохие условия труда, нечеткое разделение функций и ответственности — такого рода проблемы относятся к числу конфликтных, т. е. объективно оказываются той почвой, на которой легко возникает напряженная обстановка. Устранить конфликты, вызванные такими причинами, можно только, изменив объективную ситуацию. В этих случаях конфликт выполняет своего рода сигнальную функцию, указывая на неблагополучие в жизнедеятельности коллектива.

**Субъективным** будет возникновение конфликта в связи с личностными особенностями конфликтующих, с ситуациями, создающими преграды на пути удовлетворения наших стремлений, желаний, интересов.

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Лопарев А. В., Знаменский Д. Ю. Конфликтология : учебник для среднего профессионального образования. — 2-е изд., испр. и доп. изд. — М.: Издательство Юрайт, 2022. — с. 298. — (Профессиональное образование). — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493048> (дата обращения: 11.05.2022).
2. Охременко И. В. Конфликтология : учебное пособие для среднего профессионального образования. — 2-е изд., перераб. и доп. изд. — М.: Издательство Юрайт, 2022. — с. 156. — (Профессиональное образование). — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493119> (дата обращения: 11.05.2022).
3. Гришина Н. В. Психология конфликта. — 2-е изд., перераб. и доп. изд. — СПб.: Питер, 2008. — с. 544. — (Серия «Мастера психологии»). — Текст : электронный // Психологическая библиотека [сайт]. — URL: [https://bookap.info/book/grishina\\_psihologiya\\_konflikta/](https://bookap.info/book/grishina_psihologiya_konflikta/) (дата обращения: 15.05.2022).
4. Бунтовская Л. Л., Бунтовский С. Ю., Петренко Т. В. Конфликтология : учебное пособие для академического бакалавриата. — 2-е изд., перераб. и доп. изд. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — с. 144. — (Университеты России). — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/438316> (дата обращения: 15.05.2022).
5. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии. — 3-е изд., перераб. и доп. изд. — СПб.: Питер, 2009. — с. 384. — Текст : электронный // Психологическая библиотека [сайт]. — URL: [https://bookap.info/okolopsy/emelyanov\\_praktikum\\_po\\_konfliktologii/](https://bookap.info/okolopsy/emelyanov_praktikum_po_konfliktologii/) (дата обращения: 15.05.2022).
6. Лукин Ю. Ф. Конфликтология : управление конфликтами : Managment of the conflicts : учебник для вузов. — М.: Академический Проект and Гаудеамус, 2007. — с. 799. — (Gaudeamus ; Фундаментальный учебник). — Текст : электронный // САФУ — Северный (Арктический) федеральный университет имени М.В. Ломоносова [сайт]. — URL: <https://narfu.ru/upload/>

medialibrary/5dc/konfliktologiya-uchebnik.pdf (дата обращения: 15.05.2022).

7. Кузьмина Е. А. Периоды и этапы конфликта // Образовательный портал «Справочник». — URL: [https://spravochnick.ru/konfliktologiya/periody\\_i\\_etapy\\_konflikta/](https://spravochnick.ru/konfliktologiya/periody_i_etapy_konflikta/) (дата обращения: 15.05.2022).
8. Сорокина А. В. Основы делового общения. — М.: T8RUGRAM / Научная книга, 2017. — с. 160. — URL: <https://ur-consul.ru/Bibli/Osnovy-dyelovogo-obshchyeniya.html#Osnovy-dyelovogo-obshchyeniya-Index> (дата обращения: 15.05.2022).
9. Теория механизмов возникновения конфликтов // Образовательный портал «Справочник». — URL: [https://spravochnick.ru/konfliktologiya/teoriya\\_mehanizmov\\_vozniknoveniya\\_konfliktov/](https://spravochnick.ru/konfliktologiya/teoriya_mehanizmov_vozniknoveniya_konfliktov/) (дата обращения: 15.05.2022).