

ЛЕКЦИЯ 5

Межличностные конфликты: общая характеристика

**Степанова А.А.,
асс. кафедры общей и социальной психологии**

Межличностный конфликт

- это противоборство двух (или более) человек на основе столкновения противоположно направленных мотивов.



Особенности

1. В м/л конфликтах противоборство людей происходит непосредственно, **здесь и сейчас**.
2. В м/л конфликтах проявляется весь спектр известных причин: общих и частных, объективных и субъективных.
3. м/л конфликты для субъектов конфликтного взаимодействия являются своеобразным «полигоном» проверки характеров, темпераментов, проявления способностей, интеллекта, воли и других индивидуально-психологических особенностей.
4. М/л конфликты отличаются высокой эмоциональностью и охватом практически всех сторон отношений между конфликтующими субъектами.
5. М/л конфликты затрагивают интересы не только конфликтующих, но и тех, с кем они непосредственно связаны **либо служебными, либо межличностными отношениями.**



Типология м/л конфликтов

- Мотивационный конфликт – конфликт интересов, затрагивающий цели, планы, мотивы участников
- Ценностный конфликт – разногласия, связанные с несовместимыми представлениями, имеющими особое значение
- Ролевые конфликты – конфликты, возникающие из-за нарушения норм, правил.



Сферы проявления

Сфера проявления	Типы конфликтов
Деловая сфера (коллектив, организация)	<ul style="list-style-type: none">• Руководитель-подчиненный• Между сотрудниками одного ранга• Служебные• Неслужебные
Семейная сфера	<ul style="list-style-type: none">• Супружеские конфликты• Родители—дети• Супруги—Родственники• Между детьми
Общество (учреждения социальной сферы, гос. учреждения, улица, общественный транспорт и пр.)	<ul style="list-style-type: none">• Гражданин—общество• Гражданин—чиновник и т. п.



Причины конфликтов в деловой сфере

□ объективные причины:

- субординационный характер деловых отношений
- разбалансированность рабочего места
- рассогласованность связей между рабочими местами в организации
- нехватка ресурсов и пр.

□ субъективные управленческие причины:

- необоснованные, часто ошибочно принимаемые управленческие решения
- неравномерность распределения нагрузки среди подчиненных,
- нарушение в системе стимулирования труда,
- недостаточная профессиональная подготовка и т. д.

□ субъективные личностные причины:

- выбор неэффективного стиля руководства,
- низкая культура общения,
- недобросовестное исполнение своих обязанностей,
- стремление утвердить свой авторитет любой ценой и т. д.

Причины конфликтов в семейной сфере

- ограничение свободы, активности и действий;
- девиантное поведение одного или нескольких членов семьи;
- наличие противоположных интересов;
- различия в ценностях;
- сексуальная дисгармония;
- материальные проблемы;
- индивидуально-психологические особенности и уровень психолого-педагогической культуры членов семьи
- и пр.

Причины конфликтов в обществе

- Неразвитость технологий приема граждан в государственных учреждениях и в сфере обслуживания;
- Низкая правовая и психолого-педагогическая культура

Управление конфликтами

- это деятельность по обеспечению развития конфликтного взаимодействия с целью снижения остроты, последующей минимализации конфликта и его разрешения

Внутренний аспект

предполагает применение технологий эффективного общения и рационального поведения в конфликте

Внешний аспект –

управленческая деятельность руководителя или другого субъекта управления по отношению к конкретному конфликту



Управление конфликтами: содержание

- **Профилактика конфликта** – деятельность по недопущению возникновения конфликта
 - **Предупреждение конфликта** – деятельность по нейтрализации причин и факторов назревающего конфликта
 - **Регулирование конфликта** – деятельность по ослаблению и ограничению конфликта, обеспечение его развития в сторону разрешения
 - **Разрешение конфликта** – прекращение конфликта в результате прямого взаимодействия сторон или с участием третьей стороны и достижение соглашений о наилучших способах удовлетворения интересов
-



Последствия м/л конфликта

Отрицательные

Положительные

Последствия м/л конфликта

Отрицательные

- Нарушение коммуникации;
- Негативная оценка окружающих;
- Негативные эмоции;
- Общее состояние стресса (депрессии, болезни, увольнения);
- Личность не может полноценно выполнять свои функции
- Ухудшение качества совместной работы
- Снижение сплоченности
- Возможность перехода во в/л или м/гр конфликт

Положительные

Последствия м/л конфликта

Отрицательные

- Нарушение коммуникации;
- Негативная оценка окружающих;
- Негативные эмоции;
- Общее состояние стресса (депрессии, болезни, увольнения);
- Личность не может полноценно выполнять свои функции
- Ухудшение качества совместной работы
- Снижение сплоченности
- Возможность перехода во в/л или м/гр конфликт

Положительные

- оптимизация отношений – начало общения
- активация социальной жизни коллектива
- расширение сферы познания личности или группы
- поиск продуктивных решений проблем
- обмен ценностями и активное усвоение социального опыта
- развитие личности
- повышение авторитета
- развитие отношений на качественном уровне
- возможно укрепление групповой сплоченности

Литература:

- Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. — М.: ЮНИТИ, 1999. - Разд. V.
- Гришина Н. В. Психология конфликта. — СПб.: Питер, 2000.
- Конфликтология / Под ред. А. С. Кармина — СПб.: Лань, 1999. — Гл.4.
- Козырев Г. И. Введение в конфликтологию. — М.: Владос, 1999. — С.144-146.
- Психология. Учебник / Под ред. А. А. Крылова. — М.: Проспект, 1998. - Гл. 18; 19; 22.

Спасибо за внимание!