



УНИВЕРСИТЕТ
ЛОБАЧЕВСКОГО

Конфликты и пути их разрешения

1. Понятие конфликта и его социальная роль.
2. Классификация конфликтов.
3. Типы поведения людей в конфликтной ситуации.
4. Причины конфликтов.
5. Разрешение конфликтов.
6. Заключение.



1. Понятие конфликта и его социальная роль.

Конфликт -

это столкновение
взаимоисключающих,
противоположно направленных
целей, интересов, позиций,
мнений или взглядов
оппонентов (субъектов
взаимодействия)



В структуре конфликта

выделяются:

1. Конфликтующие стороны
2. Предмет противоборства
3. Конфликтное действие
4. Конфликтное сознание
5. Средства и методы
действия
6. Поле конфликта



Когда люди думают о конфликте, они чаще всего ассоциируют его с агрессией, угрозами, спорами, враждебностью и т. п. **В результате бытует мнение, что конфликт – явление всегда нежелательное, что его следует немедленно разрешать, как только он возникает. Но во многих ситуациях конфликт помогает выявить разнообразие точек зрения, дает дополнительную информацию, помогает выявить большее число альтернатив или проблем.**

Причины возникновения конфликтов.

1. Распределение ресурсов
2. Различия в целях
3. Различия в представлениях и ценностях
4. Различия в манере поведения и жизненном опыте
5. Плохая передача информации

Если конфликты способствуют принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений, то их называют конструктивными. Конфликты, препятствующие эффективному взаимодействию и принятию решений, называют – деструктивными.

80% конфликтов возникает помимо желания их участников.

Главную роль в возникновении конфликтов играют так называемые **конфликтогены**.

Конфликтогены – это слова, действия (или бездействия), могущие привести к конфликту.

Большая опасность проистекает из игнорирования очень важной закономерности – **эскалации конфликтогенов**. Состоит она в следующем: на конфликтоген в наш адрес мы стараемся ответить более сильным конфликтогеном, часто максимально сильным среди всех возможных.

2.Классификация конфликтов

В научной литературе существуют различные классификации конфликтов, наиболее оптимальным является подразделение: по объему, по длительности протекания, по источнику возникновения.

По объему конфликты подразделяют на:

- **внутриличностные;**
- **межличностные;**
- **между личностью и группой;**
- **межгрупповые.**





Внутриличностные конфликты – возникают в результате того, что производственные требования не согласуются с личными потребностями или ценностями сотрудника, а также в ответ на рабочую недогрузку или перегрузку, противоречивые требования. Здесь участниками конфликта являются не люди, а различные психологические факторы внутреннего мира личности (потребности, мотивы, ценности, чувства и т.п.)

Межличностный конфликт – вовлекает двух или более индивидов, воспринимающих себя как находящихся в оппозиции друг другу в отношении целей, расположений, ценностей или поведения. Это, пожалуй, самый распространенный тип конфликта. В основе таких конфликтов, как правило, лежат объективные причины. Чаще всего это борьба за ограниченные ресурсы, материальные средства и т.д. Конфликты возникают между руководителем и подчиненным, например, когда подчиненный убежден, что руководитель предъявляет к нему непомерные требования, а руководитель считает, что подчиненный не желает работать в полную силу.



Конфликт между личностью и группой – проявляется как противоречие между ожиданиями или требованиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами поведения и труда. Этот конфликт возникает из-за неадекватности стиля руководства уровню зрелости коллектива, из-за несоответствия компетентности руководителя и компетентности специалистов коллектива, из-за неприятия группой нравственного облика и характера руководителя.



Межгрупповые конфликты – конфликты внутри формальных групп коллектива (например, администрации и профсоюза), внутри неформальных групп, а также между формальными и неформальными группами.



Обычно такие конфликты носят интенсивный характер и при неправильном управлении ими не дают ни одной из групп выигрыша.

По источнику возникновения конфликты можно разделить на объективно и субъективно обусловленные.



Объективным считается возникновение конфликта в сложной противоречивой ситуации, в которой оказываются люди. 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. Если люди поставлены в такие условия, то независимо от их настроения, характеров, сложившихся в коллективе настроений и призывов к взаимопониманию и сдержанности вероятность возникновения конфликта довольно велика. 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. Принятое решение кажется ошибочным, оценка труда неправильной, поведение коллег неприемлемым.

3. Типы поведения людей в конфликтной ситуации.



Люди неодинаково ведут себя в конфликтных ситуациях: одни чаще уступают, отказываясь от своих желаний и мнений, другие – жёстко отстаивают свою точку зрения. Доктор психологических наук Н. Обозов выделяет три типа поведения в конфликте: поведение *«практика»*, *«собеседника»*, *«мыслителя»*. В зависимости от типов включенных в конфликт личностей он может протекать по-разному.



«Практик» действует под лозунгом «Лучшая защита – нападение». Действенность людей практического типа способствует увеличению длительности конфликта. Его неумная потребность в преобразовании внешнего окружения, в том числе в изменении позиций других людей, может приводить к разнообразным столкновениям, напряженности в отношениях. «Практик» менее чувствителен к мелким недомолвкам, поэтому в результате конфликта отношения нарушаются очень сильно.

Для «собеседника» характерен лозунг «Плохой мир лучше, чем хорошая война». Главное для него – общение с людьми. «Собеседники» более поверхностны в отношениях, круг знакомства и друзей у них достаточно велик, и близкие отношения для них этим компенсируются. «Собеседники» не способны на длительное противостояние в конфликте. Они умеют так разрешить конфликт, чтобы как можно меньше затронуть глубинные чувства. Этот тип личности чувствителен к изменению настроения партнера и, стремясь сгладить возникающее противоречие в самом его начале. «Собеседники» более открыты для принятия мнения другого и не очень стремятся изменить это мнение, изначально предпочитая сотрудничество. Поэтому очень часто они становятся неофициальными эмоционально-исповедальными лидерами коллектива.



«Мыслителям» свойственна позиция «Пускай думает, что он победил!». «Мыслитель» ориентирован на познание себя и окружающего мира. В конфликте он выстраивает сложную систему доказательств своей правоты и неправоты своего оппонента. «Мыслитель» хорошо продумывает логику своего поведения, более осторожен в действиях, хотя и менее чувствителен, чем «собеседник». В общении «мыслители» предпочитают дистанцию, поэтому реже попадают в конфликтные ситуации, но больше уязвимы в близких личных отношениях, где и степень включенности в конфликт будет очень высокая.



Большинство конфликтогенов можно отнести к одному из трех типов:

- стремление к превосходству;
- проявление агрессивности;
- проявление эгоизма.



Стремление к превосходству:

- **прямые проявления превосходства:** приказания, угроза, замечание или любая другая отрицательная оценка, критика, обвинение, насмешка, сарказм;
- **снисходительное отношение, т.е. проявление превосходства, но с оттенком доброжелательности;**
- **хвастовство, т.е. восторженный рассказ о своих успехах, желание «поставить на место» хвастуна;**
- **категоричность является проявлением излишней уверенности в своей правоте, самоуверенности и предполагает свое превосходство и подчинение собеседника. Сюда относятся любые высказывания категоричным тоном, например «Я считаю», «Я уверен»;**
- навязывание своих советов. Есть правило: давай совет лишь тогда, когда тебя об этом просят. Советующий, по существу, занимает позицию превосходства;
- перебивание собеседника, повышение голоса или когда один поправляет другого.

Проявление агрессивности:

- природная агрессивность. Человек с повышенной агрессивностью конфликтен, является «ходячим конфликтогеном». Человек с агрессивностью ниже средней рискует добиться в жизни намного меньше, чем он достоин. Полное отсутствие агрессивности граничит с апатией или бесхарактерностью, ибо означает отказ от борьбы. Ситуационная агрессивность возникает как ответ на внутренние конфликты, вызванные сложившимися обстоятельствами. Это могут быть неприятности (личные или по работе), плохое настроение или самочувствие, а также ответная реакция на полученный конфликтоген.



Проявление эгоизма:

- слово «эгоизм» имеет корнем латинское слово «его», обозначающее «Я». Всевозможные проявления эгоизма являются конфликтогенами; ибо эгоист добивается чего-то для себя (обычно за счет других), и эта несправедливость, конечно, служит почвой для конфликтов.



5.Разрешение конфликтов.

В психологии выделяют несколько основных способов разрешения конфликтов:

-

- 1.Уклонение** (человек старается уйти от конфликта)
- 2. Сглаживание** (временное перемирие)
- 3. Принуждение** (попытки заставить принять свою точку зрения любой ценой)
- 4. Компромисс** (принятие точки зрения другой стороны, но лишь до некоторой степени)
- 5. Решение проблемы** (готовность ознакомиться с разными точками зрения, чтобы понять причины конфликта)



Выбор способа разрешения конфликта зависит от многих факторов, таких, как характер участников конфликта, уровень ущерба, нанесенного оппоненту, а так же и собственный ущерб, возможные неприятности, последствия столкновения, продолжительность конфликта, а так же статус объекта конфликтной ситуации и его оппонента.



Заключение

Конфликт, как и болезнь, легче предупредить чем лечить. Существенно снижает вероятность возникновения конфликтной ситуации уважительная манера разговора. «Добавление» учтивости не снижает определенности просьбы, но во многом препятствует появлению у собеседников внутреннего сопротивления, способствует снятию отрицательных эмоций. Хорошим средством предупреждения конфликта служит умение слушать собеседника.