**Дициплина: Психология СПД, 2 курс ПОСО**

Задание: 1. Прочитать лекцию и ответить на вопросы

1. Что такое конфликт, какие бывают виды конфликтов
2. Какова динамика конфликта
3. Как можно управлять конфликтом
4. Какие принципы разрешения конфликтов бывают

**Тема : Психология конфликта**

1. Без конфликтов невозможно представить себе функционирование любой группы. Они – одна из распространенных форм социальных действий. Конфликт – естественное разрешение назревших противоречий между людьми. Будучи распознаны и поняты, они могут стимулировать обновление и улучшение отношений между людьми. В отсутствии конфликтов люди редко осознают и решают свои проблемы.

Конфликт(от лат conflictus – столкновение) – столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия.

Чтобы конфликт начал развиваться, необходим инцидент, когда одна сторона начинает действовать, ущемляя интересы другой стороны. Если противоположная сторона отвечает тем же, то конфликт из потенциального превращается в актуальный. Каждый актуальный конфликт имеет свое развитие и, в конце концов, становится либо конструктивным (творческим в терминологии Н.Ф. Вишняковой), либо деструктивным (разрушающим).

По Л. Коузеру, конфликты могут быть реалистическими (предметными) или нереалистическими (беспредметными).

Реалистические конфликтывызваны неудовлетворением определенных требований участников или несправедливым распределением каких-либо преимуществ и направлены на достижение конкретного результата.

Нереалистические конфликты имеют своей целью открытое выражение накопившихся отрицательных эмоций, обид, т.е. острое конфликтное взаимодействие становится здесь не средством достижения конкретного результата, а самоцелью.

Нереалистические конфликты всегда дисфункциональны. Их гораздо сложнее урегулировать, направить по конструктивному руслу.

Классификация конфликтов:

І.По результату.

1.Деструктивный.

2.Конструктивный.

ІІ. По степени проявления.

1.Скрытый.

2.Открытый.

3.Случайный.

4.Провоцируемый.

ІІІ. По процессу.

1.Вертикальный.

1.1.Производственный.

1.2.Ролевой.

1.3.Моно (поли-)каузальный.

2.Горизонтальный.

2.1.Внутриличностный.

2.2.Межличностный.

2.3.Межличностногрупповой.

2.4.Межгрупповой.

2.5.Социальный.

Дестуктивныеконфликты порождают разрушительные конфликты. Такой конфликт возникает тогда, когда один из оппонентов прибегает к нравственно осуждаемым методам борьбы, стремится подавить партнера, дискредитируя и унижая его в глазах окружающих.

Конструктивным конфликтом считается тот, при котором оппоненты не выходят за рамки деловых аргументов, отношений и не касаются личностных сторон противоположной стороны.. Такие конфликты нормализуют обстановку в коллективе, принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений.

Скрытый затрагивает обычно двух людей, которые до поры до времени стараются не подать вида, что конфликтуют. Но как только у одного из них сдают нервы, конфликт превращается в открытый.

Случайные – это стихийно возникающие конфликты.

Сознательно провоцируемые конфликты – это хронические конфликты. Они влияют на производительность труда, причем отрицательно.

Вертикальные конфликты возникают между руководителем и подчиненными в конкретном производственном коллективе.

Горизонтальные – между членами коллектива, работниками производства. Вертикальные и горизонтальные конфликты перекликаются между собой.

Производственно-деловой конфликт – это проблемная ситуация, возникающая на производственной основе из-за нарушения режима и брака в работе. Конфликт, как айсберг, его надводная часть имеет глубинные мотивы, которые являются внутренними причинами конфликтной ситуации.

Подводная часть айсберга производственно-делового конфликта:

- противоречия, возникшие на производственной основе,

- отсутствие сотрудничества,

- авторитарное управление,

- конкурентная борьба.

Ролевой конфликт – ситуация, в которой от человека требуется одновременное исполнение двух и более несовместимых ролей, типов поведения.

Моно- или поликаузальный имеют в своей основе соответственно одну или много причин, даже прослеживается своеобразная причинная иерархия.

Внутриличностный конфликт.Этот тип конфликта не полностью соответствует данному определению. Здесь участниками конфликта являются не люди, а различные психологические факторы внутреннего мира личности: потребности, мотивы, ценности, чувства и т.п.

Причины внутриличностных конфликтов (подводная часть)

- страх за собственную безопасность,

- недостаточное общественное признание,

- чувство обиды,

- зависть или месть,

- завышенная самооценка.

Если эти причины – частые гости личности, то такую личность называют конфликтной. Поскольку внутреннее напряжение требует разрядки, то внутриличностный конфликт может втянуть в свою орбиту других людей. Конфликтная личность – это человек с завышенным самомнением, выражающий постоянную тревогу, неудовлетворенность, претензии и необоснованные притязания к другой личности.

Межличностный конфликт.Это самый распространенный тип конфликта. Это проблемно-конфликтная ситуация, в которой люди либо преследуют несовместимые цели, либо придерживаются несовместимых ценностей и норм, пытаясь реализовать их во взаимоотношениях друг с другом, либо в одной конкурентной борьбе за достижение одной и той же цели, которая может быть достигнута только одной из конфликтующих сторон.

В основе таких конфликтов, как правило, лежат объективные причины. Чаще всего – это борьба за ограниченные ресурсы: материальные средства, производственные площади, время использования оборудования, рабочую силу и т.д. Каждый считает, что в ресурсах нуждается именно он, а не другой.

Подводная часть этого айсберга:

- внутриличностные противоречия,

- несовместимость характеров,

- столкновение противоположных интересов.

Конфликт между личностью и группой.Неформальные группы устанавливают свои нормы поведения, общения. Каждый член такой группы должен их соблюдать. Отступ¬ление от принятых норм группа рассматривает как негативное явление, возникает конфликт между личностью и группой. Другой распространенный конфликт этого типа – конфликт между группой и руководителем.

Межгрупповой конфликт.Организация состоит из множества формальных и неформальных групп, между которыми могут возникать конфликты. Например, между руководством и исполнителями, между работниками различных подразделений, между администрацией и профсоюзом.

Межгрупповые конфликты обусловлены несовмести¬мостью целей в борьбе за ограниченные ресурсы (власть, богатство, территория, материальные ресурсы и т. п.), т.е. наличием реальной конкуренции.

Межгрупповые конфликты сопровождаются:

— проявлениями «деиндивидуализации»,т.е. члены группы не воспринимают других людей как индивидуумов, как самобытных личностей, а воспринимают их как членов другой группы, которой приписывается негативное поведение.

Деиндивидуализация облегчает проявление агрессивности к другим группам;

— проявлениями социального, межгруппового сравнения,в ходе которого более высоко и положительно оценивают свою группу, повышают свой престиж и одновременно принижают, обесценивают чужую группу, дают ей отрицательную оценку. Для сглаживания конфликта полезен обмен реальной информацией друг о друге;

— проявлениями групповойатрибуции, т.е.склонны считать, что именно «чужая группа ответственна за негативные события». Объяснение причин событий резко различается для своей и чужой группы:

1) так положительному поведению своей группы и негативному поведению чужой группы приписываются внутренние причины;

2) негативное поведение своей группы и положительное поведение чужой группы объясняются внешними причинами.

Социальный конфликт— это ситуация, когда стороны взаимодействия преследуют какие-то свои цели, которые противоречат или взаимно исключают друг друга. Выделяют три ключевых момента:

1) это предельный случай обострения социальных противоречий, явное или скрытое состояние противоборства, а также ситуация взаимодействия;

2) выражается в столкновении различных социальных общностей – классов, наций, государств, социальных институтов, социальных субъектов;

3) противодействующие стороны преследуют свои различные, противоположные цели, интересы и тенденции развития, которые, как правило, противоречат или взаимоисключают друг друга.

Предмет конфликта – это то основное противоречие, из-за которого и ради разрешения которого стороны вступают в борьбу.

В психологии выделяют ряд основных элементов конфликта:

1.Стороны конфликта (участники, субъекты).

2.Условия протекания конфликта.

3.Образы конфликтной ситуации.

4.Возможные действия участников конфликта.

5.Исход конфликтной ситуации.

Имеются два важнейших условия протекания конфликта:

1.Пространственно-временные, т.е. место осуществления противоречия и время, в течение которого оно должно быть разрешено.

2.Социально-психологические, т.е. климат в конфликтующей группе, тип и уровень взаимодействия, степень конфронтации.

Образы конфликтной ситуации являются своеобразным связующим звеном между характеристиками участников конфликта и условиями его протекания с одной стороны, им конфликтным поведением – с другой. Это такие своеобразные идеальные карты, которые включают следующие элементы:

1. Представления участников противоречия о себе (своих потребностях, возможностях, целях, ценностях и т.п.).

2. Представления участников конфликта о противоположной стороне (о ее потребностях, возможностях, целях, ценностях и т.п.)

3. Представление конфликтующих сторон о среде и условиях, в которых протекает конфликт.

Именно образы, а не реальность противоречия, сами по себе, непосредственно определяет конфликтное поведение.

Возможные действия участников конфликта:

1. Характер действий: наступательное, оборонительное, нейтральное.

2. Степень активности в их осуществлении: активные–пассивные, инициирующие – ответные.

3. Направленность этих действий: на оппонента, к третьим лицам, на себя.

Исходы конфликтных действий:

1. Полное или частичное подчинение другого.

2. Компромисс.

3. Прерывание конфликтных действий.

4. Интеграция.

Динамикаразвития конфликта:

1. возникновение конфликтной ситуации,

2. осознание конфликтной ситуации,

3. собственно конфликтное поведение;

4. развертывание конфликта или его разрешение.

В конфликте нет виноватых и правых, каждый хочет достичь своих целей.

Окончание конфликта не всегда однозначно. Он может быть исчерпан в случае примирения или выхода из конфликта одной из сторон, а также пресечения и прекращения конфликта в ходе вмешательства третьих сил.

Этапы развития конфликта:

1) возникновение разногласий;

2) возрастание напряженности в отношениях;

3) осознание ситуации как конфликтной хотя бы одним из ее участников. Именно на этой стадии происходит инцидент с которого конфликт становится открытым.

4) собственно конфликтное взаимодействие, использование различных межличностных стилей разрешения конфликтов, сопровождающееся возрастанием или понижением эмоциональной напряженности;

5)решение конфликта. Оно возможно как за счет изменения объективной конфликтной ситуации, так и за счет преобразования ее образов, имеющихся у оппонентов. Разрешение может быть:

§ частичным, когда исключаются конфликтные действия, но побуждение к конфликту остается;

§ полным, когда конфликт устраняется на уровне внешнего поведения и на уровне внутренних побуждений.

Если руководитель (психолог) «входит и управляет конфликтом» в начальной фазе, он разрешается на 92%; если на фазе подъема – на 46%, а на стадии пик – менее 5%, на стадии спада – около 20%, на стадии вторичный период роста – менее 7%, на стадии вторичный пик – менее 2%.

Причины и психология участников зарождающихся конфликтов.

80% конфликтов возникает помимо желания их участников. И главную роль в возникновении таких конфлик¬тов играют так называемые конфликтогены – слова, действия (или бездействие), способные привести к конфликту. Причем разжиганию конфликта способствует такая закономерность, как эскалация конфликтогенов, т.е. на конфликтоген в наш адрес мы стараемся ответить более сильным конфликтогеном, часто максимально сильным из всех возможных, испытываем желание «проучить» обидчика как можно сильнее, обиднее, проявляем ответную агрессию. Первый конфликтоген часто бывает непреднамеренным, ситуативным, случайным, а дальше вступает в действие эскалация конфликтогенов – и вот уже конфликт налицо.

Эта схема помогает понять, почему 80% конфликтов возникает самопроизвольно, без всякого желания всех ставших участниками конфликта. Отсюда и пути предотвращения конфликтов:

1) не употребляйте конфликтогенов, не говорите и не делайте того, что может задеть, обидеть собеседника;

2) не отвечайте конфликтогеном на чужой конфликтоген – если не остановитесь сразу, то позднее сделать это будет практически невозможно – так стремительно нарастает сила конфликтогенов;

3) проявляйте эмпатию к собеседнику, поймите его состояние;

4) делайте как можно больше благожелательных обращений к собеседнику: дружеская улыбка, поддержка, уважительное отношение, сочувствие, похвала и т.д.

Большинство конфликтогенов можно отнести к одному из трех типов:

§ стремление к превосходству (прямые проявления превосходства, приказы, угроза, критика, обвинение, издевка, насмешка, снисходительный тон общения, хвастовство, категоричность суждений: «Я уверен...», навязывание своих советов, перебивание собеседника, утаивание информации, подшучивание, нарушение этики поведения, попытка обмана; напоминание о какой-то проигрышной для собеседника ситуации);

§ проявления агрессивности (природная агрессивность или ситуативная агрессивность от неприятелей, плохого настроения, фрустраций);

§ проявления эгоизма.

Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

1. Настойчивость (принуждение).Тот, кто придерживается этой стратегии, пытается заставить принять свою точку зрения во что бы то ни стало, его не интересуют мнения и интересы других.

2. Уход (уклонение).Человек, придерживающийся этой стратегии, стремится уйти от конфликта.

3. Приспособление (уступчивость)предполагает отказ человека от собственных интересов, готовность принести их в жертву другому, пойти ему навстречу.

4. Компромисс.Этот стиль характеризуется принятием точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени. Поиск приемлемого решения осуществляется за счет взаимных уступок.

5. Сотрудничество (решение проблемы).Этот стиль основывается на убежденности участников конфликта в том, что расхождение во взглядах – это неизбежный результат того, что у умных людей есть свои представления о том, что правильно, а что нет. Кратко установку на сотрудничество обычно формулируют так: «Не ты против меня, а мы вместе против проблемы».