**Лекция 10 Психология управления конфликтами**

**Вопросы:**

1. Понятие, причины и виды конфликтов

2. Стили поведения в конфликтной ситуации

3. Конфликтные типы личностей, их характеристика

4. Управление конфликтами

**1. Понятие, причины и виды конфликтов**

Конфликт – явление социальное, порождаемое самой природой общественной жизни. Одна из главных человеческих потребностей – это потребность принадлежать к общности себе подобных. Вместе с тем, индивидуальные различия, различия в интересах и целях, в способах построения совместной жизни приводят к противоречиям между людьми, обострение которых и следует называть конфликтом.

Конфликтные ситуации возникают во всех сферах общественной жизни – будь то экономика, политика, быт, культура или идеология. Они неизбежны как неотъемлемый компонент развития общества и самого человека. Бесконфликтность – это иллюзия, утопия и уж тем более не благо.

Конфликт – это процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия на основе противоположно направленных мотивов (интересов, потребностей) или убеждений (взглядов, позиций). Конфликтное взаимодействие, если оно совершается в созидательных формах, несет в себе конструктивное, продуктивное начало. Такой конфликт способствует прогрессивным изменениям.

Конфликт – прогнозируемое явление, он может быть регулируемым. Конфликтное взаимодействие отличается тем, что противостояние в нем людей служит для них одновременно и связующим звеном (чем более зависимы отношения, тем более они чреваты конфликтом). Раз люди конфликтуют, то их непременно что-то объединяет.

Уже в силу сомой своей природы конфликт может являться носителем созидательных и разрушительных тенденций, быть добром и злом одновременно.

**Причины конфликтов:**

1. Общие причины:

А) Социально-политические и экономические причины

Б) Социально-демографические причины отражают различия в установках и мотивах людей, обусловленные их полом, возрастом, принадлежностью к этническим группам и др.

В) Социально-психологические причины отражают социальнопсихологические явления в социальных группах: взаимоотношения, лидерство, групповые мотивы, коллективные мнения, настроения и т.д.

Г) Индивидуально-психологические причины отражают индивидуальные психологические особенности личности (способности, темперамент, характер, мотивы и др.).

2. Частные причины связаны с конкретным видом конфликта:

‒ Неудовлетворительные условия труда;

‒ Нарушение служебной этики;

‒ Нарушение трудового законодательства;

‒ Ограниченность ресурсов;

‒ Различие в целях, ценностях, мотивах, средствах и т.д.;

‒ Неудовлетворительные коммуникации.

**Функции конфликта:**

‒ Стабилизирующая (укрепляются взаимоотношения, более ясно осознаются нормы и ценности совместной жизни и деятельности).

‒ Активизирующая (взаимодействие становится более динамичным, что сказывается на темпах социально-экономического развития как в обществе, так и в пределах отдельно взятой организации).

‒ Функция сигнализации (выявляются факторы неудовлетворенности существующим положением вещей).

‒ Функция эмоционального отреагирования (открытое выражение своих мыслей и чувств позволяет людям получить эмоциональное облегчение).

‒ Функция инновации (конфликт – это средство содействия творческой инициативе).

‒ Профилактическая (своевременный конфликт предотвращает разрушительное поведение).

**Классификация конфликтов.**

Конфликты – явление не только неизбежное и повсеместное, но и многоликое. Каждое конфликтное столкновение по-своему уникально. В зависимости от основания выделяют следующие виды конфликтов.

‒ По источникам и причинам возникновения (объективные и субъективные; деловые и личностные).

‒ По коммуникативной направленности (горизонтальные, вертикальные, смешанные).

‒ По составу конфликтующих сторон (внутриличностные, межличностные, внутригрупповые, межгрупповые).

‒ По функциональной значимости (конструктивные и деструктивные).

‒ По формам столкновения (открытые и скрытые).

‒ По масштабам и продолжительности (общие и локальные; кратковременные и затяжные).

‒ По способам урегулирования (антагонистические и компромиссные).

**Этапы развития конфликта:**

1. Возникновение и развитие конфликтной ситуации. Создание конфликтной ситуации одним или несколькими субъектами социального взаимодействия, что является предпосылкой к развитию конфликта.

2. Осознание конфликтной ситуации хотя бы одним из участников социального взаимодействия и эмоциональное переживание им конфликта.

3. Начало открытого конфликтного взаимодействия. Один из участников переходит к активным действиям.

4. Развитие открытого конфликта.

5. Решение конфликта педагогическими (беседа, убеждение, просьба, разъяснение и др.) или административными (перевод, увольнение, приказ, решение суда и т.д.) средствами.

**Основные фазы развития конфликта:**

1. Начальная фаза

2. Фаза подъема

3. Пик конфликта (эскалация)

4. Фаза спада

Осознание причин конфликта связано с осознанием природы как общества, так и человека. Исходных моментов, порождающих тот или иной конфликт, по меньшей мере три: сами люди; социальные связи и отношения; условия функционирования организации.

Сущность человека – главная причина конфликта. Она состоит в противоречивом единстве его потребностей и способностей. Преодоление этого противоречия представляет собой источник саморазвития.

Люди, рождаясь свободными и равными в своем человеческом достоинстве и правах, в реальности оказываются неодинаковыми. Они отличаются друг от друга полом и возрастом, здоровьем и физической силой, душевными качествами и внешней привлекательностью, умственными способностями и волей, нравственными предпочтениями и жизненным опытом. В повседневной жизни эти различия могут приводить к внутриличностным и межличностным конфликтам.

Ролевой конфликт представляет собой результат противоречий, возникших между различными позициями людей в определенной социальной группе. Потенциально противоречивы и конфликтны отношения между начальником и подчиненным, преподавателем и студентом.

В организациях конфликты чаще всего возникают из-за неадекватных условий их функционирования (отсутствие справедливых правил совместной деятельности, их незнание или непринятие членами группы).

**2. Стили поведения в конфликтной ситуации**

К. Томас и Р.Киллмен разработали классификацию стилей поведения в конфликтной ситуации. Критерием выделения пяти стилей послужила ориентация на интересы собеседника либо исключительно на собственные интересы.

**3. Конфликтные типы личностей, их характеристика**

Чаще всего выделяют следующие пять типов конфликтных личностей.

‒ Демонстративный (хочет быть в центре внимания, любит хорошо выглядеть в глазах других, любуется своими страданиями, сильно выражены эмоции при слабом проявлении разума, планирование поведения и жизни осуществляется ситуативно и слабо воплощается в жизнь, кропотливой, систематической работы избегает, не уходит от конфликтов, в конфликтной ситуации чувствует себя неплохо).

‒ Ригидный (подозрителен, обладает завышенной самооценкой, часто не учитывает изменения ситуации, с большим трудом принимает точку зрения окружающих, на недоброжелательное отношение других сильно обижается, повышенно чувствителен к мнимым или действительным несправедливостям).

‒ Неуправляемый (импульсивен, недостаточно контролирует себя, поведение непредсказуемо, агрессивен, часто не обращает внимания на общепринятые нормы общения, во многих своих неудачах склонен обвинять других, из прошлого опыта извлекает мало уроков).

‒ Сверхточный (скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе, предъявляет повышенные требования к окружающим, причем делает это так, что людям, с которыми он работает, кажется, что он придирается, обладает повышенной тревожностью, чрезмерно чувствителен к деталям, склонен придавать излишнее значение замечаниям окружающих, страдает от себя сам, переживает свои просчеты, неудачи, расплачивается за них болезнями (бессонница, головные боли и т.п.).

‒ «Бесконфликтный» (неустойчив в оценках и мнениях, обладает повышенной внушаемостью, внутренне противоречив, ориентируется на сиюминутный успех в ситуации, зависит от мнения окружающих, излишне стремится к компромиссу, не обладает достаточной силой воли).

**4. Управление конфликтами**

Управление конфликтом – это целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на его динамику в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт. Управление конфликтом включает следующие виды деятельности:

1. прогнозирование конфликтов и оценка их функциональной направленности –

2. предупреждение или стимулирование конфликта

3. регулирование конфликта ‒ признание реальности конфликта конфликтующими сторонами ‒ достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных норм и правил конфликтного взаимодействия ‒ создание специальных органов регуляции конфликтного взаимодействия или привлечение конфликтолога

4. разрешение конфликта. Существует множество методов управления конфликтами. Укрупненно их можно разделить на следующие группы:

‒ внутриличностные;

‒ межличностные;

‒ структурные.

Внутриличностные методы воздействуют на отдельную личность и состоят в правильной организации своего собственного поведения. Важно помнить о том, что мы подвержены эмоционально реагировать на острые ситуации. Поэтому важно научиться высказывать свою точку зрения, не вызывая защитной реакции со стороны оппонента. Даже если партнер находится в состоянии сильного эмоционального возбуждения, ни в коем случае не стоит поддаваться действию психологического закона заражения. Полезно для регуляции собственного эмоционального состояния «проговорить» свои чувства собеседнику без высказывания обвинений в его адрес (так называемый способ «Я-высказывание»). Одной из причин нежелательных эмоциональных реакций партнеров в конфликтной ситуации является занижение их самооценки. Такое поведение объясняется одним из механизмов психологической защиты – регрессией. Чтобы исключить эмоциональные реакции, следует поддерживать высокий уровень самооценки у себя и у оппонента.

Межличностные методы предполагают создание определенных условий взаимодействия, которое с наибольшей вероятностью приведет к конструктивному исходу конфликта.

В конфликтной ситуации противоборствующие люди, с одной стороны, особенно нуждаются в том, чтобы правильно понять друг друга. А с другой стороны, такому взаимопониманию мешает отсутствие должного доверия между ними. Поэтому для обеспечения конструктивного общения в конфликте необходимо создать атмосферу взаимного доверия в этом процессе. При этом полезно руководствоваться следующим психологическим законом общения: кооперация вызывает кооперацию, конкуренция – конкуренцию. Основное же содержание эффективных межличностных методов управления конфликтом сводится к соблюдению определенных правил.

‒ Определить проблему в категориях целей, а не решений.

‒ После определения проблемы выявить решения, которые приемлемы для обеих конфликтующих сторон.

‒ Концентрировать внимание на говорящем, его сообщении, а не на его личных качествах.

‒ Уточнять, правильно ли я понял то, что хотел сказать собеседник.

‒ Сообщать другой стороне в перефразированном виде смысл принятой информации.

‒ В процессе приема информации не перебивать говорящего, не давать советы, не критиковать, не подводить итог, не отвлекаться на подготовку ответа. Это лучше сделать после получения информации и ее уточнения.

‒ Не убедившись в точности принятой партнером информации, не переходить к новым сообщениям.

‒ Поддерживать атмосферу доверия, взаимного уважения, проявлять эмпатию к собеседнику.

‒ Использовать невербальные средства коммуникации: частый контакт глаз, кивание головы в знак понимания, благожелательное выражение лица и другие.

Структурные методы воздействуют преимущественно на участников организационных конфликтов, возникших из-за неправильного распределения функций, прав и обязанностей, плохой системы стимулирования. К таким методам относят.

‒ Разъяснение требований к работе (каждый работник должен четко знать, в чем состоят его обязанности, ответственность, права).

‒ Уточнение общеорганизационных целей (позволяет объединить усилия всех сотрудников организации).

‒ Создание обоснованных систем вознаграждения.