1**. Понятие конфликта и его социальная роль**.

**Конфликт** (от лат. Conflictus – столкновение) – это отсутствие согласия между двумя или более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами. Каждая сторона делает все, чтобы принята была её точка зрения и цель, и мешает другой стороне делать то же самое.

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.

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. Происходит это из-за особенностей нашей психики и того, что большинство людей либо не знает о них, либо не придает им значения.

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.

Очень важно знать формулу конфликта и эффективно ею владеть. Она выглядит следующим образом:

***КОНФЛИКТ = КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ + ИНЦИДЕНТ***

*Конфликт –* это открытое противостояние как следствие взаимоисключающих интересов и позиций.

*Конфликтная ситуация* – это накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта.

*Инцидент* – это стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

Из формулы видно, что конфликтная ситуация и инцидент независимы друг от друга, т.е. ни одно из них не является следствием или проявлением другого.

**Разрешить конфликт** – значит, устранить конфликтную ситуацию и исчерпать инцидент. Понятно, что первое сделать сложнее, но и более важно. К сожалению, на практике в большинстве случаев дело ограничивается лишь исчерпанием инцидента.

**2. Классификация конфликтов**

В научной литературе существуют различные классификации конфликтов, на мой взгляд, 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 длительности протекания*** конфликты можно подразделить на *кратковременные* и *затяжные*.

Первые чаще всего являются следствием взаимного непонимания или ошибок, которые быстро осознаются. Вторые же 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. Частота конфликтов может вызвать глубокую и длительную напряженность отношений.

***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 неуемная 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, стремиться 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.

Люди по-разному чувствительны к противоречиям и конфликтам, затрагивающим их. Так, «мыслители» более всего чувствительны к противоречиям и конфликтам в сфере духовных ценностей или идей. «Практику» важнее единство практических исходов, целей совместной деятельности. «Собеседники» остро реагируют на оценку эмоционально-коммуникативных способностей, оценка же интеллектуальных качеств или практической хватки затрагивает их значительно меньше.

**4. Причины конфликтов.**

У всех конфликтов есть несколько причин. Каждый из нас припомнит что-то своё, ситуации, в которых он сам был или свидетелем, или потерпевшим. Больно и обидно бывает, когда:

- достаётся за то, что ты не несешь ответственности;

- тебя не спрашивают при решении вопросов, в которых ты компетентен;

- награды за то, что сделал ты, достаются другим. Что происходит? Как отстоять себя?

- тебя считают неспособным что-то сделать самостоятельно. Задание достается другому. И он, другой, становится свидетелем того, как низко тебя ценят. Как реагировать на унижение собственного достоинства?

- ты выдвигаешь идеи и предложения, кто-то выдает их за свои собственные. Как выйти из этой роли?

- перед тобой рисуют заманчивые перспективы, чтобы привлечь к этой работе, а в итоге, когда ты соглашаешься, выясняется, работа выглядит совсем иначе. Появляется чувство досады, которое является почвой для недовольства и сопротивления.

- за свою готовность выполнить несвойственную или дополнительную работу тебе тоже приходиться расплачиваться.

Подобные примеры можно продолжать до бесконечности. Но именно так возникают интриги и рушится взаимное доверие, этому подвержен практически каждый.

Следующая схема позволяет понять, почему 80% конфликтов возникают самопроизвольно:

**БОЛЕЕ СИЛЬНЫЙ ЕЩЕ БОЛЕЕ**

**ПЕРВЫЙ ОТВЕТНЫЙ СИЛЬНЫЙ ОТВЕТНЫЙ … КОНФЛИКТ**

**КОНФЛИКТОГЕН КОНФЛИКТОГЕН КОНФЛИКТОГЕН**

Первый конфликтоген часто появляется ситуационно, помимо воли людей, а дальше вступает в действие эскалация конфликтогенов…и вот уже конфликт налицо.

**Большинство конфликтогенов можно отнести к одному из трех типов:**

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

Объединяют все эти типы то, что конфликтогены представляют собой проявления, направленные на решение психологических проблем или на достижение каких-то целей.

Кратко рассмотрим конфликтогены каждого типа.

*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 просит. Советующий, по существу, занимает позицию превосходства;

перебивание собеседника, повышение голоса или когда один поправляет другого. Тем самым показывается, что его мысли более ценны, чем мысли других, именно его надо слушать.

*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 «ego», 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.

**Все причины конфликтов можно объединить в пять групп в соответствии с обусловливающими их факторами:**

* ***информацией;***
* ***структурой;***
* ***ценностями;***
* ***отношениями;***
* ***поведением****.*

В основе многих конфликтов лежит *информация*, приемлемая для одной из сторон и неприемлемая для другой. Это могут быть неполные и неточные факты, слухи, что дезинформирует партнеров по общению: подозрения в умышленном сокрытии информации; сомнения в надежности и ценности источников информации; спорные вопросы законодательства, правил порядка действий и т.д.

*Структурные факторы* возникновение конфликтов обычно связаны с существованием формальной и неформальной организаций социальной группы. Сюда могут быть отнесены вопросы собственности, социального статуса, властных полномочий и отчетности, различные социальные нормы и стандарты, традиции, системы поощрения и наказания, распределения ресурсов, товаров, услуг, доходов.

*Ценностные факторы* – это те принципы, которые мы провозглашаем или отвергаем. Это общественные, групповые или личностные системы убеждений, верований и поведения (предпочтения, стремления, предрассудки, опасения), идеологические, культурные, религиозные, этические, политические, профессиональные ценности и нужды.

*Факторы отношений* связаны с чувством удовлетворения от взаимодействия или его отсутствия. При этом важно учитывать основу отношений (добровольные или принудительные), их сущность (независимые, зависимые), взаимоожидания, длительность отношений, совместимость сторон в отношении ценностей, поведения, личных и профессиональных целей и личной сочетаемости, различия в образовательном уровне, жизненном и профессиональном опыте.

*Поведенческие факторы* неизбежно ведут к конфликтам, если ущемляются интересы, подрывается самооценка, возникает угроза безопасности (физической, финансовой, эмоциональной или социальной), если создаются условия, вызывающие негативные эмоциональные состояния, если в поведении людей проявляется эгоизм, безответственность, несправедливость.

Такая группировка причин конфликтов способствует их пониманию и анализу, но следует помнить, что реальная жизнь богаче любой схемы и можно выделить множество иных причин возникновения противоречий, а также выявить тесное переплетение различных факторов в том или ином конфликте.

**5. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.**

Люди неизбежно будут конфликтовать и не соглашаться друг с другом. Это, повторял Карлсон, «дело житейское», но отнюдь не повод для ссор. Страстный спорщик Вольтер любил говорить собеседнику, что в корне не согласен с его мнением, но готов отдать жизнь за то, чтобы он мог его высказать.

Когда человек попадает в конфликтную ситуацию, для более эффективного решения проблемы ему необходимо выбрать определенную стратегию и стиль поведения.

**Психологи выделяют пять типовых стилей поведения в конфликтных ситуациях**:

* ***конкуренция;***
* ***уклонение;***
* ***приспособление;***
* ***сотрудничество;***
* ***компромисс.***

Рассмотрим более подробно эти стили.

*Стиль конкуренции*.

Вы стараетесь в первую очередь удовлетворить собственные интересы в ущерб интересам других, вынуждая других людей принимать ваше решение проблемы. Для достижения цели вы используете свои волевые качества, и если воля ваша достаточна, сильна, то вам это удается.

Это может быть эффективным стилем в том случае, если вы обладаете определенной властью; вы знаете, что ваше решение или подход в данной ситуации правильны, и вы имеете возможность настаивать на них.

Вот примеры тех случаев, когда следует использовать стиль конкуренции:

- вы обладаете достаточным авторитетом для принятия решения;

- решение необходимо принять быстро, и вы имеете достаточно власти для этого;

- вы чувствуете, что у вас нет иного выбора и что вам нечего терять;

- вы находитесь в критической ситуации, которая требует мгновенного реагирования;

- вы должны принять нестандартное решение, но сейчас вам необходимо действовать и вас достаточно полномочий для этого шага.

Когда вы используете этот подход, вы можете быть недостаточно признанным, но вы завоюете сторонников, если он даст положительный результат.

*Стиль уклонения*.

Реализуется тогда, когда вы не отстаиваете свои права, не сотрудничаете ни с кем для выработки решения проблемы или просто уклоняетесь от решения конфликта. Вы можете использовать этот стиль, когда затрагиваемая проблема не столь важна для вас, когда вы не хотите тратить сил на её решение или когда вы чувствуете, что находитесь в безнадежном положении.

Типичны ситуации, в которых рекомендуется применять стиль уклонения:

- исход не очень важен для вас или вы считаете, что настолько тривиально, что не стоит тратить на него силы;

- у вас трудный день, а решение этой проблемы может принести дополнительные неприятности;

- вы хотите выиграть время;

- ситуация очень сложна, и вы чувствуете, что разрешение конфликта потребует слишком многого от вас;

- у вас мало власти для решения проблемы;

- вы чувствуете, что у других больше шансов решить эту проблему.

*Стиль приспособления*.

Он означает, что вы действуете с другим человеком, не пытаясь отстаивать собственные интересы. Вы можете использовать этот подход, когда исход дела чрезвычайно важен для другого человека и не существен для вас.

Он не подходит, когда вы чувствуете, что другой человек не собирается в свою очередь поступиться чем-то или что этот человек не оценит сделанного вами.

Наиболее характерные ситуации, в которых рекомендуется стиль приспособления:

-вас не особенно волнует случившееся;

-вы хотите сохранить мир и добрые отношения с другими людьми;

-вы понимаете, что правда на вашей стороне;

-у вас мало шансов победить;

-вы полагаете, что другой человек может извлечь из этой ситуации полезный урок, если вы уступите его желаниям.

*Стиль сотрудничества*.

Наиболее эффективный стиль, но и наиболее трудный. Если вы оба понимаете, в чем состоит причина конфликта, вы имеете возможность вместе искать новые альтернативы или выбрать приемлемые компромиссы.

Такой подход рекомендуется использовать в описанных ниже ситуациях:

- решение проблемы очень важно для обеих сторон, и ни кто не хочет полностью от него устраниться;

- у вас тесные, длительные и взаимозависимые отношения с другой стороной;

- у вас есть время поработать над возникшей проблемой;

- вы и другой человек осведомлены о проблеме, и желания обеих сторон известны;

- обе вовлеченные в конфликт стороны обладают равной властью или игнорируют разницу в положении для того, что на равных искать решение проблемы.

Обе стороны должны затрать на это некоторое время, они должны уметь объяснить свои желания, выразить свои нужды, выслушать друг друга и затем выработать альтернативные варианты решения проблемы. Стиль сотрудничества среди прочих самый трудный, однако, он позволяет выработать наиболее удовлетворяющее обе стороны решение в сложных и конфликтных ситуациях.

*Стиль компромисса*.

Вы немного уступаете в своих интересах, чтобы удовлетворить их частично, и другая сторона делает то же самое. Как при сотрудничестве, вы не ищете скрытые нужды и интересы. Вы рассматриваете только то, что говорите друг другу о своих желаниях.

Типичные случаи:

- обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы;

- вас может устроить временное решение;

- вы можете воспользоваться временной выгодой;

- другие подходы к решению проблемы оказались неэффективными;

- удовлетворение вашего желания имеет для вас не слишком большое значение, и вы можете несколько изменить поставленную вначале цель;

- компромисс позволит вам сохранить взаимоотношения, и вы предпочитаете получить хоть что-то, нежели все потерять.

Когда вы стараетесь прийти к компромиссному решению с кем-то, вам следует начинать с выяснения интересов и желаний обеих сторон. После этого необходимо обозначить область совпадения интересов.

В идеальном случае конфликт сам подсказывает нам стиль поведения. Важно понять, что каждый из этих стилей эффективен только в определенных условиях и ни один из них не может быть выделен как самый лучший. Наилучший подход будет определяться конкретной ситуацией, а также складом вашего характера.

# ОГСКОУ «АСКОШИ № 4 VIII вида»



**Внутришкольный психологический семинар по теме:**

**Конфликты и способы их разрешения**

**Подготовила:**

**педагог – психолог**

**Е. А. Гулак**

**Используемая литература.**

1. «Введение в общую теорию конфликтов». Дмитриев А. В. , Кудрявцев В.Н. ,Кудрявцев С.Н. М., 1993 г.

2. «Социология труда». Дикарева А.А. Мирская М.И. М.,1989

3. «Социологический словарь». Минск, 1991

4. «Социальный конфликт». Запрудский Ю.Г. Ростов Н/Д., 1992.

5. «Управление и само менеджмент в конфликтных ситуациях» профессор Сперанский В.И. М., 1995 г

6. «Психология управления: Учебное издание ». Самыгин С. И.

Ростов на Дону: Изд. «Феникс» 1997 г.

7. «Экономическая психология » Китов А. И. М., 1987 г.