**Тема 6 «Психология конфликта»**

**Вопрос 1 «Характеристика конфликта»**

Конфликт –столкновение противоположных мнений, целей и интересов в психике отдельного человека или во взаимоотношениях людей и их групп

Конфликты возникают между:

* Родителями и детьми
* Супружескими парами
* Сослуживцами
* Работодателем и подчинённым
* Мужчиной и женщиной
* Религиями
* Нациями
* Общественными группами
* Особями животных
* Техническими системами

Возникновение конфликта

**Изображение выглядит как текст, Шрифт, линия, диаграмма

Автоматически созданное описание**

Функции конфликта(положительные):

* Стабилизирующая – в результате конфликта укрепляются взаимоотношения и осознаются жизненные нормы и ценности
* Развивающая – раскрываются противоречия и развиваются взаимоотношения
* Функция сигнализации – конфликт выявляет состояние неудовлетворенности в чем-либо
* Функция эмоциональной разрядки – помогает получить эмоциональное облегчение
* Информационная – несет большой объём информации

Функции конфликта(отрицательные):

* Ведет к беспорядку и нестабильности
* Возможны насильственные методы борьбы
* Материальные и моральные потери
* Конфликт вызывает угрозу жизни и здоровью человека
* Затрудняет принятие необходимых решений

Причины возникновения конфликта:

* Проявление превосходства над другими людьми

1. Прямые проявления превосходства(приказание, угроза, замечания или любая другая оценка, критика, обвинение, насмешка, издевка, сарказм)
2. Снисходительное отношение, снисходительный тон – проявление превосходства, но с оттенком доброжелательности
3. Хвастовство – восторженный рассказ о своих успехах, истинных и мнимых, что вызывает раздражение, желание «поставить на место» хвастуна
4. Категоричность, безапелляционность – проявление излишней уверенности в своей правоте, самоуверенность предполагает свое превосходство и подчинение собеседника.
5. Навязывание своих советов
6. Перебивание собеседника повышение голоса или когда один поправляет другого. Тем самым показывается, что его мысли более ценны, чем других, именно его надо слушать
7. Попытка самоутвердится за счет позиции превосходства – за чужой счет
8. Утаивание информации – информация это необходимый элемент жизнедеятельности. Отсутствие информации вызывает состояние тревоги
9. Нарушение этики, намеренное или непреднамеренное
10. Подшучивание
11. Обман или попытка обмана как средство добиться цели нечестным путем
12. Напоминание (возможно и непреднамеренное) о какой-то проигрышной для собеседника ситуации
13. Перекладывание ответственности на другого человека
14. Просьба одолжить деньги

* Стремление проявить агрессию. Агрессия – стремление человека нанести физический, моральный или материальный вред другим людям, причинить им неприятность
* Проявление эгоизма. Эгоизм – преобладание корыстных потребностей, не учитывающих мнение и интересы других людей

Изображение выглядит как текст, снимок экрана, человек

Автоматически созданное описание

Динамика развития конфликта: любой конфликт имеет временные границы – начало и окончание

Конфликт считается начавшимся в случае совпадения трех условий:

1. Один участник сознательно и активно действует в ущерб другому участнику
2. Второй участник осознает что указанные действия направленны против его интересов
3. Второй участник в связи с этим предпринимает активные действия по отношению к первому участнику

Изображение выглядит как текст, снимок экрана, Шрифт, дизайн

Автоматически созданное описание

Фазы развития конфликта:

1. Возникновения конфликтной ситуации. Конфликтная ситуация – несоответствие намерений человека с условиями их достижения, накопившейся противоречиях в отношениях
2. Осознание объективной конфликтной ситуации – когда противоречия осознанным и противоположенная сторона отвечает реальным действиям, конфликт становится реальностью
3. Инцидент, повод. Инцидент – ситуация, при которой одна из сторон начинает действовать, ущемляя интересы другой. Конфликтогены – внутренние или внешние побуждения, вызывающие определенную реакцию личности
4. Наступление и эскалация конфликта. Эскалация–«цепочка конфликтогенов», сопровождается столкновением противоборствующих сторон в форме демонстративного поведения, высказываний, а иногда и физических действий
5. Разрешение конфликта. Заключительный этап, который возможен как следствие изменения объективной конфликтной ситуации. Выделяют полное или частичное разрешение конфликта

Послеконфликтный этап:

* Частичная или полная нормализация отношений
* Преодоление негативных оценок
* Установление доверия
* Налаживание продуктивного сотрудничества

Эскалация конфликтогенов – на конфликтоген в наш адрес мы стараемся ответить более сильным конфликтогеном, часто максимально сильным среди всех возможных

Изображение выглядит как текст, снимок экрана, круг

Автоматически созданное описание

**Вопрос 2 «Управление конфликтами»**

Управление конфликтами–целенаправленные действия по устранению (минимизации) причин, породивших конфликт, коррекция поведения участников конфликта, поддержание уровня конфликтности в контролируемых пределах

Причины возникновения конфликтов в коллективе:

* Реализация в ценностях
* Различие в целях и способах их достижений
* Взаимозависимость
* Перемены
* Распределение ресурсов
* Неопределенность или нечеткий круг обязанностей
* Несоответствие корпоративной культуре
* Желание доминировать или поиск справедливости
* Увеличение рабочей нагрузки
* Различия в психологических особенностях
* Личная вражда

Изображение выглядит как текст, электроника, снимок экрана, Шрифт

Автоматически созданное описание

Стратегия «партнерство» - ориентация на учет интересов и потребностей партнера

Стратегия «напористость» - реализация собственных интересов, стремлением к достижению собственных целей

При низкой напористости и высоком партнерстве -«уступка» ("приспособление") -стремление сохранить или наладить благоприятные отношения, обеспечить интересы партнера путем сглаживания разногласий

Цель –получение результата при минимальных действиях

Условия

1. Объект конфликта несущественен

2. Необходимость восстановления равновесия и стабильности

3. Недостаточный объем ресурсов и власти для решения проблемы в свою пользу

При низкой напористости и низком партнерстве –«уход»(«избегание», «уклонение») -стремление не брать на себя ответственность за принятие решения, не видеть разногласий, отрицать конфликт, считать его безопасным

Цель –уход из-за нежелания сотрудничать и общаться

Условия

1.Объект конфликта несущественен

2.Отсутствие власти

3.Необходимость получения дополнительной информации

4. Оппонент –личность, трудная в общении

При высокой напористости и низком партнерстве -"принуждение" ("соперничество", «противоборство", "конкуренция») –стремление настоять на своем путем открытой борьбы за свои интересы, занятие жесткой позиции в случае сопротивления.

Цель –получение одностороннего выигрыша

Условия

1. Наличие власти и авторитета, которые признаются оппонентом

2. Авторитарный стиль управления

3. Безвыходная ситуация

При средних значениях напористости и партнерства-"компромисс" -стремление урегулировать разногласия, уступая в чем-то в обмен на уступки другого

Цель–получение «усредненного» результата за счет взаимных уступок

Условия

1.Одинаковые аргументы и равный объем власти у оппонентов

2.Необходимость сохранения положительного психологического климата в коллективе

3. Принятие временного решения

При высоких значениях напористости и партнерства-"сотрудничество" -поиск решений, полностью удовлетворяющих интересы обеих сторон в ходе открытого обсуждения

Установка на сотрудничество: "Не ты против меня, а мы вместе против проблемы"

Цель–поиск наиболее приемлемого решения для сторон, максимизация выигрыша.

Условия

1.Подходы к решению важны для всех

2.Обладание равной властью и авторитетом

3. Существуют прочные, длительные и взаимозависимые отношения между оппонентами

4. Для решения проблемы есть время

Изображение выглядит как текст, снимок экрана, Шрифт, число

Автоматически созданное описание