**Конфликты в межличностных отношениях**

1. Конфликты и динамика его развития
2. Классификация конфликтов
3. Причины конфликтов и способы разрешения конфликтных ситуаций
4. **Конфликты и динамика его развития**

Конфликт – столкновение сторон, мнений, сил, в основе которого лежит наличие противоположных интересов, потребностей, целей.

Различия людей во взглядах, несовпадение восприятия и оценок тех или иных событий достаточно часто приводят к *спорной ситуации*.

Если к тому же создавшаяся ситуация представляет собой угрозу для достижения поставленной цели хотя бы одному из участников взаимодействия, то возникает *конфликтная ситуация.*

**Любому конфликту предшествует спорная ситуация, но далеко не всякая спорная ситуация ведет к конфликту**

Этапы развития конфликта:

1. Конфликтная ситуация – это противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу, стремление к противоположным целям, использование различных средств по их достижению, несовпадение интересов. На этом этапе достаточно сильная напряженность (скрытая), не выливается в открытое столкновение – скрытый, потенциальный, латентный конфликт
2. Инцидент – это первая стычка конфликтантов, с которой и начинается конфликт
3. Эскалация – развертывание конфликта; может быть непрерывной (степень напряжения отношений постоянно возрастает), волнообразной (напряженность то усиливается, то спадает), крутой или вялой (затяжной)
4. Кульминация – верхняя точка эскалации
5. Завершение конфликта и постконфликтная ситуация
6. **Классификация конфликтов**
7. По направленности:

* Горизонтальные – задействованы лица одинакового социального ранга или статуса
* Вертикальные – затрагивают лиц, находящихся в отношениях субординации
* Смешанные – представлены и горизонтальными, и вертикальными составляющими

1. По своему объему (состав участников):

* Внутриличностные – один из самых распространенных форм является ролевой конфликт
* Межличностные
* Между личностью и группой
* Межгрупповые – внутри формальных и неформальных групп

1. По своему эффекту и последствиям

* Конструктивные (созидательные) – оппоненты не выходят за рамки этических норм, деловых отношений и разумных аргументов; ведут к прояснению взаимоотношений между сторонами, развитию отношений
* Деструктивные (разрушительные) – возникают:

1. Когда одна из сторон упорно и жестко настаивает на своем, не желая учитывать интересы другой стороны
2. Когда один из оппонентов прибегает к нравственно осуждаемым методам борьбы, стремится психологически подавить партнера, унижая его
3. По длительности протекания:

* Кратковременные – чаще всего являются следствием взаимного непонимания или ошибок, которые быстро осознаются
* Затяжные – связаны с глубокими нравственно-психологическими травмами или с объективными трудностями

1. По критерию реальности (истинности - ложности):

* Подлинные – существуют объективно и воспринимаются адекватно
* Ложные – отсутствуют объективные основания конфликта и он существует только в силу ошибок восприятия и понимания
* Смещенные – существует явный конфликт, за которым скрывается другой, невидимый, лежащий в основе явного

1. **Причины конфликтов и способы разрешения конфликтных ситуаций**
2. **Объективные** – это реально существующие обстоятельства:

* Объективное различие мнений
* Социальная напряженность в обществе

1. **Субъективные** – связаны с личностными особенностями конфликтующих

* Психологическая несовместимость
* Действия, обусловленные иллюзорными, кажущимися обстоятельствами

Типичные **иллюзии**, провоцирующие конфликты:

1. Иллюзия «выигрыша-проигрыша»
2. Иллюзия «самооправдания»
3. Иллюзия «плохого человека»
4. Иллюзия «зеркального восприятия»

К распространенным причинам конфликтов также относятся:

1. Гендерные различия
2. Возрастные различия
3. Характерологические (психологические) различия

**Функции конфликтов:**

1. Негативные:

* Ухудшение социально-психологического климата, снижение дисциплины, производительности
* Неадекватное восприятие и непонимание конфликтующими сторонами друг друга, представление об оппонентах как о врагах
* Появление духа враждебности, затягивающего окружающих
* Сложный процесс восстановления деловых отношений

1. Позитивные:

* Стимулирует активность развитие сложившихся отношений, способствует инновациям
* Способствует сплочению коллектива
* Стимулирует развитие личности (в критических ситуациях люди лучше проявляются)
* Снимает внутреннюю напряженность, давая ей выход

**Стратегии поведения в конфликтной ситуации:**

1. Уклонение (уход, избегание) – игнорирование конфликтной ситуации, уклонение от решения конфликта
2. Конкуренция – активная борьба за свои интересы, нередко в ущерб интересам других
3. Приспособление (уступки) – отказ от собственных интересов, готовность принести их в жертву другого
4. Компромисс – поиск решения за счет взаимных уступок
5. Сотрудничество – стремление достичь максимально возможного удовлетворения как своих интересов, так и интересов партнера