Название учебного заведения

Реферат по учебной дисциплине "Психология"

на тему: "Конфликт. Виды и способы разрешения конфликтов".

Выполнил: Ф.И.О.

Проверил: Ф.И.О.

2016.

 **План**

1. Введение …………………………………………………………………………........2

2. Понятие конфликта. Типы конфликтов …………………………………….......3-4

3. Причины возникновения конфликтных ситуаций ……………………….........5-6

4. Способы профилактики и решения конфликтов ………………………………7-8

5. Конфликт, как способ управления людьми ……………………………..........9-10

6. Заключение ………………………………………………………………….............11

7. Список литературы …………………………………………………………............12

1. **Введение.**

В каждой сфере деятельности человека осуществляется решение разного рода сложности задач. В случае разрешения их на отдыхе, работе, или в быту зачастую возникают разнообразные по своей силе и проявлению конфликты.

Конфликты являют собой важную значимость в жизнедеятельности человека, потому как последствия их зачастую очень ощутимы еще долгие годы. Они поедают жизненную энергию человека, или же группы людей, на протяжении многих дней, недель, месяцев, даже лет.

Человеческие мысли о конфликте, как правило, связывают его с враждебностью, агрессией, спорами, войной, угрозами. В итоге, существует мнение, что конфликт - это бессменно нежелательное явление, потому, по возможности, нужно его обходить и безотлагательно разрешать, при малейшем его проявлении.

Сколько существует человек, столько существуют конфликты. Однако, объясняющей их природу, воздействие на развитие общества, коллективов, общепризнанной парадигмы конфликтов не существует, хотя есть множество исследований по вопросам из образования, функционирования и управления ими.

Вне всякого сомнения, в жизни любого человека было мгновение, когда он желал обойти противостояние и задавался вопросом, как решить конфликтную ситуацию. Однако бывают обстоятельства, когда существует желание благородно выйти из затруднительного конфликта, вместе с тем сохранив отношения. Некоторые люди наталкиваются на необходимость обострения конфликтной ситуации, чтобы окончательно разрешить ее. Так или иначе, перед любым человеком вставал вопрос, как избежать конфликтной ситуации или каким образом разрешить ее.

1. **Понятие конфликта. Типы конфликтов.**

Существующие разнообразные объяснения конфликта акцентируют факт противоречия, принимающего форму несогласий, когда ведется речь о человеческом взаимодействии, конфликт может быть явным или скрытым, однако его основой является отсутствие взаимопонимания. Таким образом, конфликт можно определить, как отсутствие взаимопонимания меж двумя и более сторонами - группами или лицами. Любая из сторон делает все для принятия ее цели или точки зрения, и выстраивает всяческие помехи противоположной стороне для осуществления того же самого.

Конфликт - это конфронтация сторон, сил, мнений, переход конфликтной ситуации в открытую конфронтацию.

Конфликт - это противоборство за ценности, претензии на конкретные ресурсы, власть, статус, целенаправленное на нанесение ущерба сопернику, нейтрализацию или его уничтожение.

Типы конфликтов по причинам:

1. Конфликт целей - различное видение сторонами желаемого состояния объекта в перспективе.
2. Конфликт во взглядах - расхождение сторон в мыслях и идеях по решаемому вопросу - для разрешения данного конфликта необходимо больше времени, нежели достижение взаимопонимания в конфликте целей.
3. Конфликт чувств - различие эмоций и чувств, лежащих в основании взаимоотношений меж участниками - люди являются раздражителями друг друга собственным стилем поведения.

Типы конфликтов по участникам:

1. Интрапсихический конфликт - это внутреннее противоречие психического мира личности, зачастую по природе являет собой конфликт взглядом или целей.
2. В интерпсихический конфликт вовлечены две или больше стороны, в случае их восприятия себя оказывающихся в противостоянии друг к другу относительно ценностей, расположений, поведения, целей каждой из сторон. Данный тип конфликта является более распространенным.
3. Конфликт внутригрупповой - большей частью это конфронтация меж членами или частями группы, воздействующая на групповой процесс изменения и итоги работы данной группы.
4. Конфликт межгрупповой является собой оппозицию или конфронтацию двух, и более групп в организации. Возможна эмоциональная или профессионально-производственную основа. Характерна интенсивность.
5. Конфликт внутриорганизационный образуется большей частью вследствие планирования конкретных работ, налаживании организации и в итоге формального назначения власти - существует линейно-функциональный, вертикальный, ролевой и горизонтальный.

Типы конфликтов по степени открытости:

1. Конфликты открытые большей частью возникают на деловой основе. Несогласие сторон относится к сфере производственной, и выражает разнообразные способы разрешения проблемы. Данные конфликты в некоторой степени безвредны.
2. Источником "тлеющих" конфликтов, скрытых, являются человеческие взаимоотношения. Значительное количество конфликтов, представляющихся деловыми, в действительности основаны на чувствах и человеческих взаимоотношениях. Данные конфликты затруднительно разрешаются - в случае урегулирования деловой часть конфликта, напряженность переносится на иные проблемы с теми же сторонами.

Типы конфликтов по последствиям:

1. Конфликты функциональные имеют некоторые положительные последствия:
* решение рассматриваемых вопросов методами, для всех сторон более подходящими, а участники ощущают свое сопричастность к их решению;
* сложности в реализации решений сводятся к наименьшему количеству - необходимость поступать против воли, несправедливость, враждебность;
* в перспективе расположение сторон скорее всего будет направлено на сотрудничество, чем на оппозицию;
* уменьшение возможности выражения синдрома покорности и группового мышления;
* улучшение качества принятия решений, выявление различных точек зрения, посредством конфликта у членов группы существует возможность проработать вероятные сложности до возникновения.
1. В случае отсутствия управления конфликтом, он становится дисфункциональным - существование негативных последствий:
* увеличение текучести кадров, снижение производительности, плохой моральный климат, неудовлетворенность;
* образование сильной преданности участников своей группе, представление как о "враге" о другой стороне, в перспективе уменьшение сотрудничества, сворачивание общения и взаимодействия конфликтующих сторон;
* придание наибольшего значения победе над оппонентом, нежели решению существующей проблемы.
1. **Причины возникновения конфликтных ситуаций.**

Первоначально необходимо уяснить - конфликт являет собой абсолютно естественное состояние личности. Безустанно, на протяжении реализации человеком сознательной жизнедеятельности, он пребывает в конфликте с самим собой, группами личностей, иными людьми. Вместе с тем, в случае освоения человеком навыков, способствующих понять, как разрешить конфликтную ситуацию, он может заметно развить, укрепить профессиональные и личные отношения. Решение конфликтов социальных – достаточно значимый, очень полезный навык.

Основой каждого конфликта является ситуация, охватывающая или несовпадение желаний, интересов, влечений сторон, или противоположные средства, цели их достижения в существующих обстоятельствах, или противоречивые позиции сторон по какому-то поводу. Вместе с тем, для развития конфликта, нужен инцидент, в результате которого одна сторона приступает к действиям, ограничивая интересы противоположной стороны.

Существует довольно-таки много причин образования конфликтов. Вне сомнения, хотелось бы их разрешать формами организационными. Имея одно представление о них можно выявить их, управлять ими.

Информационные - ненадежность свидетелей, экспертов, искажения, недостаточное доверие к информации, невольные факты, дезинформация.

Структурные - столкновение традиционных ценностей, взглядов, привычек; столкновение в результате статусных притязаний или различий; столкновения по поводу техники, эффективности ее использования; столкновения по поводу цены или качеств покупки; столкновения по поводу соглашений, контрактов, договоров о покупке.

Ценностные - ущемление чьих-либо прав, нужд, нарушение этических норм, нарушение принятых норм организационных или профессиональных.

Факторы отношений - нарушение в отношениях совместимости, нарушение в отношениях баланса сил.

Социального и экономического неравенства - несправедливое распределение власти, признания, вознаграждений, престижа меж отдельными группами, подразделениями, членами организации.

Конфликт возникает с того времени, когда одна из взаимодействующих сторон сознает отличие собственных принципов и интересов от принципов и интересов другой стороны и приступает к односторонним действиям по выравниванию данных отличий в свою пользу.

Напряженность можно считать первым признаком конфликта. Она проявляет себя в результате нехватки знаний для преодоления затруднения, противоречивости или недостатка информации. Действительный конфликт зачастую проявляет себя при поползновении убедить противоположную сторону или индифферентного посредника в своей правоте.

Фазы конфликта.

Конфронтационная или военная фаза - стремление сторон достигнуть собственного интереса путем ликвидации чужого интереса.

Компромиссная или политическая фаза - стремление сторон обеспечить свой интерес с помощью переговоров, во время которых производится замена различающихся интересов каждой стороны на взаимный согласный.

Коммуникативная или управленческая фаза - создавая линию общения, стороны приходят к соглашению, которое основано на том, что суверенностью наделены как сами стороны конфликта, так и их интересы, а также стремятся к взаимному дополнению интересов, ликвидируя только незаконные различия.

В конфликте движущая сила - это стремление или любопытство человека, победить, сохранить, улучшить собственную безопасность, устойчивость, положение в коллективе или же надежда на достижение поставленной цели. Зачастую бывает не ясно, как действовать в данных ситуациях.

Причины конфликтов кроются в анормальности жизни общества и недостатках самого человека. Прежде всего, среди причин, вызывающих конфликты, выделяют нравственные, политические и социально-экономические. Данные причины являют собой питательную среду для образования разного вида конфликтов. На образование конфликтов воздействуют биологические и психофизические особенности человека.

У каждого конфликта существует множество причин. Значимые причины конфликта - это различия в ценностях и представлениях, взаимозависимость заданий, ограниченное количество ресурсов, которые необходимо делить, отличия в целях, в уровне образования, в поведенческой манере, плохие коммуникации.

1. **Способы профилактики и решения конфликтов.**

Можно пребывать значительное количество времени в создавшейся конфликтной ситуации, свыкнуться с ней, как с нечто неизбежным. Однако не стоит забывать о том, что непременно возникнет инцидент, какое-либо стечение обстоятельств, которые неотвратимо приведут к открытой конфронтации сторон, к проявлению несовместимых позиций.

Конфликтная ситуация является неотъемлемым условием образования конфликта. Чтобы данная ситуация переросла в динамику, в конфликт, требуется внешний инцидент, воздействие или толчок.

В одном случае решение конфликта проходит довольно таки профессионально грамотно и корректно, а в другом бывает - безграмотно, непрофессионально, с плохим исходом часто для всех сторон конфликта, где есть лишь побежденные, и нет победителей.

Для ликвидации причин, приведших к конфликту нужно провести работу в нескольких этапов.

На первом этапе осуществляется описание проблемы обобщенно. В случае возникновения конфликта в результате недоверия меж группой и личностью, проблема выражается как общение. Важно определить, на данном этапе, характер конфликта, и в данное время не имеет значения, что это не полное отражение сути проблемы.

На втором этапе выявляют ведущие стороны конфликта. Можно внести в список единичные лица или целые группы, команды, организации, отделы. Существует возможность объединить вместе стороны, участвующие в конфликте, имеющие общие потребности сообразно данному конфликту. Также допускается ликвидация личных и групповых контингентов.

На третьем этапе перечисляются основные опасения и потребности ведущих сторон конфликта. Нужно определить мотивы поведения, которые стоят за позициями сторон в данной ситуации. Человеческие установки и поступки детерминированы мотивами, потребностями, желаниями, которые нужно установить.

Пять стилей решения конфликта:

* сглаживание - поведение, будто нет надобности раздражаться;
* уклонение - желание избежать конфликтной ситуации;
* принуждение - давление или использование законной власти, дабы навязать собственный взгляд на ситуацию;
* компромисс - послабление в некоторой мере иному взгляду на ситуацию;
* разрешение проблемы - применяемый в ситуации, требующей различных данных и мнений, отличается гласным признанием различия во взглядах, конфронтация данных взглядов для выявления решения, приемлемого для обеих сторон конфликта.

В свою очередь, выбор способа преодоления сложностей детерминирован эмоциональной устойчивостью личности, имеющимися средствами защиты собственных интересов, объемом имеющейся власти и множеством иных обстоятельств.

Психологическая защита личности осуществляется бессознательно, как порядок регулирования личности для защиты сферы сознания человека от негативных психологических влияний. В результате конфликта данный порядок срабатывает непроизвольно, минуя человеческие желания и волю. Существенность такой защиты образуется при проявлении чувств и мыслей, олицетворяющих угрозу системе ценностных ориентаций, самоуважению, сформировавшемуся я - образу человека, самоуважению, снижающих самооценку индивида.

Восприятие ситуации человеком, иной раз далеко от существующего положения дел, однако его реакция на ситуацию формируется исходя из того, что ему кажется, из его восприятия, и данное обстоятельство значительно осложняет разрешение конфликтной ситуации. Возникающие из-за конфликта негативные эмоции довольно скоро переносятся с проблемы на личность оппонента - это дополняет конфликт личностной оппозицией. При усилении конфликта, становится более неприглядным образ оппонента - это, в дополнение, затрудняет его разрешение. Образуется замкнутое кольцо, которое очень трудно разорвать. Разумнее всего осуществить это на начальном этапе образования ситуации, пока не утрачен над ней контроль.

1. **Конфликт, как способ управления людьми.**

В практике управления конфликтами выделяются три направления: управление конфликтом, подавление конфликта и уход от конфликта. Данные направления реализуются благодаря специальным методам.

Управление конфликтами - это целевое направленное влияние по ликвидации причин, способствующих возникновению конфликта, на поддержание контролируемого уровня конфликтности, на корректирование поведения сторон конфликта.

Существующую многочисленность методов управления конфликтами разделяют на несколько групп, имеющие свою отдельную сферу применения:

1. Методы интрапсихические. Воздействуют на конкретную личность, воплощаются в корректной координации собственного поведения, в умении выразить собственную позицию, не способствуя образованию защитной реакции у противоположной стороны.
2. Методы структурные. В основном воздействуют на стороны организационных конфликтов, образующихся из-за неверного распределения ответственности, прав и функций, несправедливость системы стимулирования работников и мотивации, плохое координирование трудовой деятельности. К данным методам относят:
* пояснение требований к работе;
* применение управленческих механизмов;
* уточнение или разработку общих организационных целей;
* выстраивание аргументированных систем вознаграждения.
1. Интерпсихические методы модифицирование поведенческого стиля в конфликте. Предполагают необходимость выбора соответствующей формы воздействия на этапах образования конфликтной ситуации или же развития конфликта для корректировки стиля обособленного поведения его сторон дабы предотвратить ущерб индивидуальным интересам.
2. Персональные методы. Принуждение - это поползновение человека вынудить принять его позицию какими угодными способами. Сторона, пытающаяся это осуществить, не интересуется мнением иной стороны. Сторона, использующая данный подход, в большинстве случаев ведет себя враждебно и для воздействия пользуется властью. В затруднительных ситуациях, при которых разновидность подходов являет собой значимый признак для принятия рационального решения, образование конфликтных мнений необходимо стимулировать и управлять создавшейся ситуацией, применяя стиль решения проблемы. Управление конфликтом посредством решения проблемы выполняется в следующем порядке:
* выявление проблемы в категориях не решений, а целей;
* определение решения, подходящего для обеих сторон конфликта;
* заострение внимания не на индивидуальных чертах сторон конфликта, а на проблеме;
* повышение взаимного воздействия, распространения обмена информацией и обеспечение обстановки доверия.
1. Переговоры. Осуществляют выработанные функции, включая большинство моментов деятельности сторон. В качестве метода разрешения конфликтов переговоры являют собой комплект тактических приемов, адресованных на поиск приемлемых решений для сторон конфликта. Чтобы организовать переговорный процесс нужно гарантировать выполнение данных условий:
* наличие взаимной зависимости сторон конфликта;
* отсутствие существенного отличия в возможностях конфликтующих сторон;
* аналогичность уровня развития конфликта потенциалу переговоров;
* участие сторон в переговорах, принимающих решение в конкретной ситуации возникшего конфликта.
1. Методы влияния на личное поведение и приведения в норму согласованных ролей сторон, учитывая их функциональные обязанности.
2. Методы активации надлежащих враждебных действий, используемых в крайних случаях - использована потенциальность всех прежних методов. Надлежащие враждебные действия чрезвычайно нежелательны. Использование данных методов способствует разрешению конфликта силой с применением насилия. Как бы то ни было, существуют ситуации, когда разрешить конфликт можно лишь данными методами.

Достоинство направления отхода от конфликта являет собой, как правило, оперативное принятие решения.

Отход используется в случаях:

* больших потерь от выстраивания конфликта;
* заурядности проблемы, являющейся основой конфликта;
* значимости иных проблем, нуждающихся в решении;
* существенности охлаждения страстей;
* потребности выиграть время для ухода от принятия сиюминутного решения и сбора нужной информации;
* присоединения иных сил для решения конфликта;
* присутствие страха перед надвигающемся конфликтом или несходной стороной.

Уход от конфликта не стоит использовать в случае важности проблемы, являющейся его основой, или при реальности перспективы достаточно долгого протекания этого конфликта.

Разнообразность данного метода - метод бездеятельности. В случае применения метода бездеятельности, развитие событий протекает стихийно, по течению.

1. **Заключение.**

Причины конфликтов кроются в анормальности жизни общества и недостатках самого человека.

Прежде всего, среди причин, вызывающих конфликты, выделяют нравственные, политические и социально-экономические. Данные причины являют собой питательную среду для образования разного вида конфликтов. На образование конфликтов воздействуют биологические и психофизические особенности человека.

У каждого конфликта существует множество причин. Значимые причины конфликта - это различия в ценностях и представлениях, взаимозависимость заданий, ограниченность ресурсов, которые необходимо делить, различия в целях, в уровне образования, в манере поведения и плохие коммуникации.

Таким образом, лучше предупредить конфликты, меняя собственное отношение к проблемной ситуации, поведение в ней, и соответственно воздействуя на поведение и психику оппонента.

При предотвращении интерпсихических конфликтов, прежде всего нужно оценить, что удалось сделать, потом - что не удалось - оценивающему необходимо самому достаточно знать деятельность; давать оценку по сути дела, а не по форме; оценивающему нужно отвечать за непредвзятость оценки; выявлять и информировать оцениваемых работников о причинах изъянов; воодушевлять сотрудников на новую работу; конкретно формулировать новые задачи и цели.

Соблюдая данные рекомендации конфликтующие стороны могут предупредить конфликты, в случае же возникновения - разумно их разрешить и найти наиболее благоприятный исход конфликтной ситуации.

1. **Список литературы.**
2. Б.С. Волков, Н.В. Волкова, Конфликтология: учеб.пособие для студентов вузов / Б.С. Волков, Н.В. Волкова. - М.: Академический Проект; Триста, 2005. – 384 с.
3. А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов, Конфликтология. Учебник. 3-е изд. - СПб.: Питер, 2008. – 496 с.
4. Е.Н. Богданов, В.Г. Зазыкин, Психология личности в конфликте: Учебное пособие. 2-е изд. - Спб.: Питер, 2004. – 224 с.
5. Н.В. Гришина, Психология конфликта. 2-е изд. - СПб.: Питер, 2008. — 544 с.
6. А.П. Егидес, Лабиринты общения, или Как ладить с людьми. - М.: АСТ-Пресс Книга, 2002. – 368 с.
7. А.К. Зайцев, Социальный конфликт. 2-е изд. - М.: Академия, 2001. – 464 с.