**Дисциплина: Психология общения**

**Курс: 4**

**Преподаватель: Ментешашвили Р.В.**

**Тема: Причины конфликтов (2 часть)**

*Причины конфликта* – явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его. Причины конфликтов обнаруживают себя в конфликтных ситуациях, устранение которых и является необходимым условием разрешения конфликтов. Разногласие, возникшее между субъектами, приводит к образованию конфликтных отношений.

*Конфликтные отношения***–** это способ (процесс) взаимодействия, характеризующийся несовпадением либо незнанием, непониманием целей, потребностей, интересов партнера. Возникновение конфликтных отношений приводит к созданию конфликтной ситуации.

*Конфликтная ситуация* – это накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и создающие почву для реального противоборства между ними. К конфликтным ситуациям можно отнести: недобросовестное исполнение обязанностей; индивидуально-психологи-ческие особенности личности (нарушение принятых в обществе норм, правил, этики общения) и т.п.

*Инцидент* – формальный повод, случай для начала непосредственного столкновения сторон. Инцидент знаменует собой переход конфликта в новое качество, являясь сигналом к началу открытого противостояния.

Экстериоризация процесс развития конфликта проходит несколько стадий, каждая из которых может отличаться напряженностью между конфликтующими и степенью изменения их отношений друг к другу. Некоторые авторы предлагают рассматривать целостно конфликт и процесс его разрешения, выделяя при этом ряд стадий (рис. 3).

*Разрешение конфликта.* В зависимости от содержания и глубины конфликта разрешение конфликта может быть достигнуто двумя методами (средствами): педагогическим (беседа, убеждение, просьба и т.д.) и административным (увольнение, приказ руководителя, перевод на другую работу и т.д.)

*Развитие открытого конфликта*. Переход к активным действиям, направленным на нанесение ущерба, противнику (заявление, предупреждение и т.д.)

*Начало открытого конфликтного взаимодействия*. Участники конфликта открыто заявляют о своих позициях и выдвигают требования

*Осознание конфликтной ситуации хотя бы одним из участников социального взаимодействия и эмоциональное переживание им этого*. Следствиями и внешними проявлениями подобного осознания и связанных с ним эмоциональных переживаний могут быть: изменение настроения, критическое и недоброжелательное высказывание в адрес своего потенциального противника, ограничение контактов с ним и т.д.

*Возникновение и развитие конфликтной ситуации.* Конфликтная ситуация создается одним или несколькими субъектами социального взаимодействия и является предпосылкой конфликта

1. **Стили разрешения конфликтов.**

Стратегия выхода из конфликта представляет собой основную линию поведения оппонента во время решения конфликта.

**Выделяют пять основных стратегий** (К. Томас): соперничество, компромисс, сотрудничество, уход, приспособление.

**Соперничество** заключается в навязывании другой стороне выгодного для себя решения. Соперничество оправдано в случаях: явной конструктивности предлагаемого решения; выгодности результата для всей группы или организации, а не для отдельного лица или микрогруппы; важность результата борьбы для того, кто поддерживает эту стратегию; отсутствие времени на договоренность с оппонентом. Соперничество целесообразно в экстремальных и принципиальных ситуациях, в случае дефицита времени и высокой вероятности опасных последствий.

**Компромисс** состоит в желании оппонентов завершить конфликт частичными уступками. Он характеризуется отказом от части требований, которые ранее выдвигались, готовностью признать претензии другой стороны частично обоснованными, готовностью простить. Компромисс эффективен в случаях: понимания оппонентом, что он и соперник имеют равные возможности; наличия взаимоисключающих интересов; удовлетворения временным решением; угрозы потерять все.

**Приспособление или уступка**, рассматривается как вынужденный или добровольный отказ от борьбы и сдача своих позиций. Принять такую стратегию оппонента вынуждают различные мотивы: осознание своей неправоты, необходимость сохранения хороших отношений с оппонентом, сильная зависимость от него; несерьезность проблемы. Кроме того, к такому выходу из конфликта приводит значительный ущерб, который нанесен в процессе борьбы, угроза еще более серьезных негативных последствий, отсутствие шансов на иной результат, давление третьей стороны.

**Уход** от решения проблемы или избегание, является попыткой выйти из конфликта при минимальных потерях. Отличается от аналогичной стратегии поведения во время конфликта тем, что оппонент переходит к ней после неудачных попыток реализовать свои интересы с помощью активных стратегий. Собственно, речь идет не о решении, а о угасании конфликта. Уход может быть вполне конструктивной реакцией на длительный конфликт. Избегание, применяется при отсутствии сил и времени для устранения противоречий, стремление выиграть время, наличия трудностей в определении линии своего поведения, нежелании решать проблему вообще.

**Сотрудничество** считается наиболее эффективной стратегией поведения в конфликте. Оно предполагает стремление оппонентов к конструктивному обсуждению проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника в поиске решения. Наиболее эффективным является в ситуациях сильной взаимозависимости оппонентов; склонности обоих игнорировать различия во власти; важности решения для обеих сторон; беспристрастности участников.

Выбор стратегии выхода из конфликта зависит от различных факторов. Обычно они указывают на личные особенности оппонента, уровень нанесенного ему ущерба и собственного ущерба, наличие ресурсов, статус оппонента, возможные последствия, серьезность решаемой проблемы, продолжительность конфликта.

Наиболее вероятным является использование компромисса, потому что шаги навстречу, что делает хотя бы одна из сторон, позволяют достичь ассиметричного (одна сторона уступает больше, другая - меньше) или симметричного (стороны делают примерно равные взаимные уступки) согласия.

Стиль сотрудничества целесообразно осуществлять по методу принципиальных переговоров.

Отделение людей от проблемы: разграничение отношения с оппонентом и проблемы; поставьте себя на место оппонента и не потворствуйте своим опасениям; показывайте готовность разобраться с проблемой; будьте твердыми к проблеме и мягкими к людям.

Внимание к интересам, а не к позициям: спрашивайте «почему?» и «почему нет?»; фиксируйте базовые интересы; ищите общие интересы; объясняете жизненность и важность ваших интересов; признайте интересы оппонента частью проблемы.

Предлагайте взаимовыгодные варианты: не ищите единого решения проблемы; отделите поиск вариантов от их оценки; расширяйте круг вариантов решения проблемы; ищите взаимную выгоду; выясняйте, что предпочитает другая сторона.

Используйте объективные критерии: будьте открыты для доводов другой стороны; не поддавайтесь давлению, а только принципам, для каждой части проблемы используйте объективные критерии; используйте несколько критериев; используйте справедливые критерии.

Сочетание стратегий определяет способ устранения противоречий, что лежит в основе конфликта.