**Кафедра «Прикладная психология»**

**Реферат**

**по дисциплине «Конфликтология»**

**на тему:**

**«Стратегии поведения в конфликте»**

**Выполнила:**

студентка группы

**Научный руководитель:**

**Москва – 2009**

Содержание

Введение………………………………………………………………………3

1. Понятие конфликта………………………………………………………..5
   1. Понятие и структура конфликта……………………………………...5
   2. Этапы прохождения конфликта………………………………………7
   3. Причины и функции конфликтов……………………………………..9
2. Стратегии поведения в конфликте:………………………………………11
   1. Принуждение…………………………………………………………..12
   2. Уход…………………………………………………………………….13
   3. Уступка…………………………………………………………………14
   4. Компромисс…………………………………………………………….15
   5. Сотрудничество………………………………………………………...17

Заключение……………………………………………………………………..19

Литература……………………………………………………………….......…20

**Введение**

Невозможно представить себе жизнь любого человека без конфликтов, свободную от каких-либо серьезных переживаний, разногласий, недопониманий. Конфликт - это столкновения, серьезные разногласия, во время которых человека обуревают неприятные чувства или переживания. Конфликты неизбежны, они появляются при любых жизненных обстоятельствах и сопутствуют нам на протяжении всей жизни.

Существуют внешние (конфликт с другими людьми) и внутренние (конфликт с самим собой) конфликты. При внутренних конфликтах внешнего раздражителя не существует, однако это не значит, что внутренние конфликты незначительны, несерьезны или, что они не важны для принятия решений. Внутренние конфликты определяют нашу систему ценностей, нередко вердикт «верно» или «неверно» является результатом внутреннего конфликта. Не сталкиваясь со внутренними переживаниями, конфликтами, мы бы вряд ли когда-нибудь задумывались о вопросах нравственности. На мой взгляд, у понятия «внутренний конфликт» конфликт есть синоним – «совесть».

Очевидно, что большинству людей конфликты никакого удовольствия не доставляют, и даже более того, современные ученые-медики отмечают губительные последствия стрессов, причиной большинства которых является конфликт.

Поэтому абсолютно необходимо выбрать определенную стратегию поведения в конфликте, которая бы отражала Ваше отношение к данной ситуации. Таким образом, надо ответить на свой же поставленный вопрос: «Как конфликт может повлиять на мое течение жизни? Если я буду участвовать в нем, я что-то получу или, наоборот, потеряю?» Только поэтапно ответив на эти вопросы, поразмыслив, Вы можете сделать выбор, от которого зависит, будет ли конфликт продолжительным и обременительным или он так же быстро закончится, как и начнется.

Целью данной работы является определение понятия конфликта, его видов и причин, а также выявление основных стратегий поведения участников конфликта.

Данный реферат состоит из двух глав, в каждой из которых по пять подпунктов. При написании было задействовано большое количество литературных источников.

1. **Понятие конфликта**
   1. **Понятие и структура конфликта**

Первоначально, хотелось бы дать определение конфликта. В связи с тем, что их существует большое количество, представлю только самые распространенные.

**Конфликт** – борьба за ценности и претензии на определенный статус, власть, ресурсы, в которой целями являются, нейтрализация, нанесения ущерба или уничтожение соперника.[[1]](#footnote-1)

В данном определении достаточно четко выявлены цели конфликтного взаимодействия, возможные действия в случае сопротивления оппонента, причем действия перечисляются в порядке нарастания силы.

**Конфликт** - столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов двух или более людей.

В этом определении больше внимания уделяется предмету столкновения в виде противоположных целей, интересов, а вопрос методов воздействия остается неизвестным.

Несколько позднее было предложено такое представление конфликта: **конфликт = конфликтная ситуация + инцидент**

Таким образом, можно сформулировать признаки конфликта[[2]](#footnote-2):

* существование ситуации, воспринимаемой участниками как конфликтной;
* неделимость объекта конфликта, т.е. предмет конфликта не может быть поделен справедливо между участниками конфликтного взаимодействия;
* стремление участников продолжить конфликтное взаимодействие для достижения своих целей.

Чтобы лучше разобраться с понятием конфликта, желательно ознакомиться с понятием конфликтной ситуации.

Итак, **конфликтная ситуация** - это объективная основа конфликта, фиксирующая возникновение реальных противоречий в интересах и потребностях сторон.

Часто именно объективные противоречия лежат в основе конфликтной ситуации, но иногда хватает какой-либо мелочи: невпопад сказанного слова, мнения, т.е. инцидента — и конфликт может начаться.

**Инцидент (повод)** - активизация деятельности одной из сторон, которая ущемляет (пусть даже неумышленно) интересы другой стороны.

Для перерастания возникшего противоречия в конфликтную ситуацию необходимы:

* значимость ситуации для участников конфликтного взаимодействия;
* преобладание личной или групповой терпимости к возникшему препятствию, хотя бы у одной из сторон.
* наличие препятствия, которое сооружает один из оппонентов на пути к достижению целей другими участниками (даже если это субъективное восприятие, а не реальность);

В конфликтной ситуации уже можно с существенной степенью вероятности определить возможных участников будущего конфликта — субъекты или оппоненты, а также предмет спора или объект конфликта.

**В качестве субъекта конфликта** можем отметить личность, группу или даже отдельную организацию.

Важно упомянуть, что оппоненты должны иметь возможность действовать, выражая свои собственные интересы, а не интересы третьих лиц, т.е. не быть удобным оружием в чьих-либо руках. Иначе мы уже не сможем говорить о конкретных, отдельных личностях.

**Объектом конфликта** становится то, чем пытается завладеть каждая из конфликтующих сторон, что вызывает их противодействие, предмет их спора, получение чего одним из участников полностью или частично лишает другого возможности достичь своих целей.

Конфликтная ситуация — состояние достаточно подвижное, неустойчивое, легко может измениться под воздействием любого из составляющих элементов: взглядов оппонентов, отношений объект— оппонент, при подмене объекта конфликта, появлении условий, затрудняющих или исключающих взаимодействие оппонентов, отказе одного из субъектов от дальнейшего взаимодействия и др.

* 1. **Этапы прохождения конфликта**

В протекании конфликта как процесса можно выделить пять основных стадий [[3]](#footnote-3):

1. **Возникновение и развитие конфликтной ситуации.** Возникать конфликтная ситуация может из-за разногласий субъектов социального взаимодействия и являться предпосылкой конфликта.
2. **Осознание объективной конфликтной ситуации хотя бы одним из участников.** Следствиями и внешними проявлениями подобного осознания и связанных с ним эмоциональных переживаний могут быть: изменение настроения, грубые и недоброжелательные высказывания в адрес своего потенциального противника, уменьшение контактов с ним и т. д.
3. **Начало открытого конфликтного взаимодействия.** Этот этап выражается в том, что один из участников социального взаимодействия, осознавший конфликтную ситуацию, переходит в наступление (в форме демарша, заявления, предупреждения и т. п.), направленным на нанесение ущерба «противнику». Другой участник при этом понимает, что данные действия направлены против него, и, в свою очередь, предпринимает активные ответные шаги против инициатора конфликта.
4. **Развитие открытого конфликта.** На этой стадии участники конфликта открыто заявляют о своих позициях и выдвигают свои требования. В тоже время они могут не осознавать собственных интересов и не понимать сути и предмета конфликта.
5. **Разрешение конфликта.** В зависимости от сути конфликта, разрешение его может быть достигнуто двумя методами (средствами): педагогическими (беседа, убеждение, разъяснение и т.п.) и административными (перевод на другую работу, увольнение, решения комиссий, приказ руководителя, решение суда и т. п.).

Фазы конфликта непосредственно связаны с его этапами и отражают динамику конфликта, прежде всего с точки зрения реальных возможностей его разрешения.[[4]](#footnote-4)

Основными фазами конфликта являются:

1. Начальная фаза:

- возникновение разногласий;

2. Фаза подъема:

- нарастание напряженности;

- конфликтное взаимодействие;

3. Пик конфликта:

- эскалация конфликта;

4. Спад конфликта:



Соотношение фаз и этапов конфликта.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Фаза конфликта | Этап конфликта | Возможности разрешения конфликта (%) |
| Начальная фаза | Возникновение и развитие конфликтной ситуации;осознание конфликтной ситуации.. | 92% |
| Фаза подъема | Начало открытого конфликтного взаимодействия | 46% |
| Пик конфликта | Развитие открытого конфликта | Менее 5% |
| Фаза спада | - | Около 20% |

* 1. **Причины и функции конфликтов.**

Причины, вызывающие конфликты, так же различны, как и сами конфликты. Очень важно выяснить объективные причины и их восприятие индивидами.

Объективные причины в достаточной степени условно можно представить в виде нескольких укрупненных групп:

* Факторы отношений (различия в образовании социальном, культурном);
* Поведенческие факторы (излишне вербальное и невербальное давление, угроза безопасности и т.д.);
* Информация (неполная, неточная, дезинформация, слухи, сплетни, умышленно или случайно скрытая информация);
* Ценностные факторы (убеждения, верования, модели поведения и т.д.);
* Инструментальные факторы (отсутствие механизмов разрешения противоречий и т.д.)

Функции конфликта разделяются как на позитивные, так и на негативные. Начнем с негативных:

* Разрушение, изоляция либо подавление субъекта конфликта;
* Деформация отношений между субъектами, временное нарушение стабильности;
* Истощение материальных и духовных ресурсов, жизненных сил социальных субъектов.

К позитивным относят:

* Конфликт – это отражение объективных процессов, происходящих в различных межличностных взаимодействиях;
* Конфликт – важный источник развития личности, группы, межличностных отношений;
* Конфликт – сигнал к изменениям (требуется определить поля напряжения, неблагополучия, рассогласование целей, интересов и т.д.);
* Конфликт – стимулирование общественных процессов, способствование общественному прогрессу.

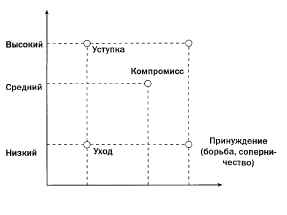
1. **Стратегии поведения в конфликте**

В конфликте каждый участник оценивает и сравнивает свои собственные интересы и интересы оппонента, анализируя ответы на следующие вопросы: что я могу выиграть, а что потерять, так ли важен предмет спора моему противнику. Базируясь на своих ответах, он отдаст предпочтение той или иной стратегии поведения (уход, компромисс, уступка, сотрудничество или принуждение). Часто отражение этих интересов происходит на подсознательном уровне, и тогда поведение в конфликтном взаимодействии очень эмоционально и непредсказуемо.

Важное место в оценке моделей и стратегий поведения личности в конфликте занимает значимость для нее межличностных отношений с противоборствующей стороной. Если для одного соперника межличностные отношения с другим соперником (дружба, партнерство, любовь и т.д.) безразличны, то его поведение в конфликте будет отличаться деструктивным содержанием или крайними позициями в стратегии (принуждение, борьба, соперничество). И наоборот, если субъект ставит превыше всего межличностные отношения, то, как правило, это является существенной причиной конструктивного поведения в конфликте или направленности на компромисс, сотрудничество, уход или уступку.

Широкое распространение в конфликтологии получила разработанная К. Томасом и Р. Киллменом двухмерная модель стратегий поведения личности в конфликтном взаимодействии. В основе этой модели лежат ориентации участников конфликта на свои интересы и интересы противоположной стороны.

Оценка интересов в конфликте — это качественная характеристи­ка выбираемого поведения. В модели Томаса—Киллмена она соотно­сится с количественными параметрами: низким, средним или высо­ким уровнем направленности на интересы. [[5]](#footnote-5)



* 1. **Принуждение (борьба, соперничество)**

Тот, кто выбирает данную стратегию поведения, ставит свои интересы намного выше интересов оппонента, более того, можно сказать, что они его никоим образом не интересуют. Выбор стратегии принуждения в результате сводится к выбору - борьба или взаимоотношения.

Если личность выбирает борьбу, то стиль ее поведения характерен для деструктивной модели. В данном случае активно используются власть, сила закона, связи, авторитет и т.д. Она показывает свою эффективность и значимость только в двух случаях. Первый: при защите интересов от нападения на них со стороны конфликтной личности. Например, сложно управляемая конфликтная личность часто отказывается выполнять непривлекательные для нее задания и предпочитает свалить свою работу на других. Второй: при угрозе уничтожения организации, коллектива. В этом случае складывается ситуация - кто кого пересилит. Особенно часто с ней можно столкнуться при реформировании предприятий и учреждений. Нередко при реформировании организационно-штатной структуры предприятия предполагаемые «вливания» одних подразделений в другие носят необоснованный характер, и в таких случаях человек, стоящий за интересы этих подразделений, должен занимать жесткую позицию.

Суммируя, следует сказать, что данный стиль может использоваться, когда:

* вы чувствуете, что у вас нет альтернативы и поэтому нечего терять;
* вы находитесь в точке бифуркации, которая требует мгновенного реагирования;
* вы не можете показать группе людей, что находитесь в затруднении, потому что они надеются на вас;
* вы авторитетны в плане принятия решения, и вам кажется, что предлагаемое решение – наилучшее;
* вы должны принять необычное решение, но сейчас вам необходимо действовать и вы обладаете полномочиями для этого шага.
* исход безумно важен для вас, и вы делаете большую ставку на свое решение возникшей проблемы;
* решение необходимо принять быстро и вы обладаете достаточной властью для этого;
  1. **Уход**

Данная стратегия отличается желанием не ввязываться в конфликт. Она характеризуется низким уровнем направленности, как на личные интересы, так и на интересы соперника и является взаимной, т.е. это взаимная уступка.

При анализе данной стратегии важно учитывать два варианта ее проявления:

* предмет конфликта не особо важен ни для одного из субъектов и адекватно отражен в образах конфликтной ситуации;
* предмет спора наоборот имеет важное значение для одной или обеих сторон, но занижен в образах конфликтной ситуации, т.е. субъекты конфликтного взаимодействия воспринимают предмет конфликта как несущественный.

В первом случае конфликт может исчерпаться, а во втором случае он может иметь рецидив.

Таким образом, данная стратегия может использоваться, если:

* исход не столь важен для вас поэтому на него не стоит тратить силы;
* у вас тяжелый день, а решение этой проблемы возможно вызовет дополнительные неприятности;
* ситуация накалилась до предела и вам хочется охладить ее скорее;
* вы хотите выиграть время, чтобы найти информацию или заручиться поддержкой;
* у вас мало времени для решения проблемы или для ее решения желательным для вас способом;
* вы знаете, что не можете, или даже не хотите решить конфликт в свою пользу;
* вы чувствуете, что у другие сильнее вас.

Межличностные отношения при выборе данной стратегии серьезным изменениям не подвергаются.

* 1. **Уступка**

Личность, пользующаяся данной стратегией, стремится уйти от конфликта. Оценка личных интересов низкая, а чужих – достаточно высокая, т.е. человек, принимающий стратегию уступки приносит свои интересы в жертву интересов оппонента.[[6]](#footnote-6)

Стратегия уступки в некотором смысле сходна со стратегией принуждения, которая заключается в выборе между значимостью предмета конфликта и важностью межличностных отношений. В отличие от стратегии борьбы в стратегии уступки мы видим направленность на межличностные отношения.

Анализируя данную стратегию, важно отметить, что:

* в такой стратегии видна тактика решительной борьбы за победу. Уступка – это своеобразный шаг к достижению целей;
* данная стратегия может быть основной для человека в силу его индивидуально-психологических особенностей. Особенно, это свойственно конфликтной личности «бесконфликтного» типа. Из-за этого стратегия уступки может придать конструктивному конфликту деструктивную направленность.
* уступка может явиться причиной неадекватной оценки предмета конфликта (занижение его ценности для себя). В этом случае принятая стратегия является самообманом и не поможет в разрешении конфликта;

Иными словами, данный стиль можно применять, когда:

* вы хотите сохранить мир и добрые взаимоотношения;
* вы понимаете, что итог намного важнее для другого человека, чем для вас;
* у вас недостаточно власти или мало шансов на победу;
* вас не особенно волнует случившееся;
* вы полагаете, что другой человек может извлечь из этой ситуации полезный урок, если вы уступите его желаниям;
* важнее сохранить отношения, чем отстаивать собственные интересы.

Важно знать, что стратегия уступки оправданна только в тех случаях, когда условия для разрешения конфликта не созрели. В таком случае она ведет к временному затишью и является значительным шагом на пути конструктивного разрешения конфликтной ситуации.

* 1. **Компромисс**

Компромиссную стратегию поведения можно охарактеризовать как баланс интересов конфликтующих сторон или как стратегия взаимной уступки.

Стратегия компромисса способствует положительному развитию межличностных отношений. При анализе данной стратегии важно иметь в виду следующие существенные моменты:

* компромисс не может рассматриваться как способ разрешения конфликта. Взаимная уступка - это этап на пути поиска приемлемого решения проблемы;
* компромисс может и исчерпать конфликтную ситуацию. Такое возможно при изменении обстоятельств, вызвавших напряженность. Например, двое рабочих претендовали на место, которое будет свободно через год. Но спустя несколько месяцев эту должность сократили, и конфликт был исчерпан;
* Существует активная форма и пассивная форма компромисса. Активная форма компромисса проявляется в заключении четких договоров, принятии каких-либо обязательств и т.п. Пассивный компромисс - отказ от каких-либо активных действий по достижению определенных взаимных уступок в тех или иных условиях. Иначе, перемирие может быть обеспеченно бездействием субъектов конфликтного взаимодействия. Именно отсутствие своеобразных «сражений» в нашем примере дало возможность сотрудникам не разрушить их взаимоотношения;
* Мнимыми условия компромисса могут быть, когда субъекты конфликтного взаимодействия достигли компромисса на основе неадекватных образов конфликтной ситуации.

Можно сказать, что данная стратегия используется, когда:

* сила власти у сторон одниковая, а интересы взаимоисключающие;
* вам хочется быстро решить все, так как у вас нет времени;
* вы не требуете сверхточного решения;
* кратковременная выгода – это то, что нужно;
* остальные подходы оказались недейственными;
* компромисс позволит сохранить отношения, и вы предпочитаете получить хоть что-то, чем все потерять.

Мне кажется, что у понятия компромисс есть близкое по значению слово - консенсус. Их роднит то, что они оба отражают взаимные уступки субъектов социального взаимодействия, поэтому при анализе и обсуждении стратегии компромисса важно знать такие опоры, как социальные правила и механизмы достижения консенсуса.

* 1. **Сотрудничество**

Личность, пользующаяся данной стратегией, на одинаково высоком уровне оценивает интересы соперника и свои собственные. Основа данной стратегии – баланс интересов и признание ценности межличностных отношений.[[7]](#footnote-7)

Особое место в выборе данной стратегии занимает предмет конфликта. Если предмет конфликта имеет очень важное значение для одного или обоих субъектов конфликтного взаимодействия, то о сотрудничестве невозможно и говорить. В этом случае возможен лишь выбор борьбы, соперничества. Сотрудничество возможно лишь в том случае, когда сложный предмет конфликта допускает маневр интересов противоборствующих сторон, обеспечивая их сосуществование в рамках возникшей проблемы и развитие событий в благоприятном направлении.

То есть данный стиль можно использовать, когда:

* для сторон очень важен исход спора, и поэтому никто не собирается уступать;
* ваши взаимоотношения длительные и прочные;
* вы имеете в запасе время на решение проблемы;
* вам известны пожелания оппонента относительно этой проблемы;
* стороны способны не только слышать, но и слушать друг друга;
* стороны предпочитают на равных условиях решать решение проблемы.

Стратегия сотрудничества заключает в себе все раннее упомянутые стратегии (уход, уступка, компромисс, противоборство), которые играют лишь подчиненную роль. Они психологические факторы развития взаимоотношений между субъектами конфликта.

Стратегия сотрудничества, будучи одной из самых сложных стратегий, показывает желание оппонентов вместе решить существующую проблему.

**Заключение**

Из изложенного можно сделать вывод, что ни одна из приведенных стратегий поведения в конфликте не является наилучшей - каждая из них в отдельности может привести к положительному результату, когда используется в зависимости от конкретных обстоятельств. Человек, владеющий всеми стратегиями и умеющий их применять по назначению, будет более успешным в общении и в жизни. Напротив, если же человек преимущественно использует только одну или две из этих стратегий, то у него могут возникать серьёзные трудности, т.к. универсального способа реагирования не существует.

В то же время есть мнение, которое восходит ещё к мудрецам древности, что в спорах рождается истина, столкновения и противоречия являются движущей силой всякого изменения и развития. Конфликт может означать, что пришло время перемен, что назрела необходимость решения проблемы, что оставаться в том положении, которое было раньше, более невозможно. В таком случае сам конфликт способствует формированию всестороннего понимания проблемы, а также мотивации партнера, защищающего другую точку зрения.

В связи с этим уместно будет вспомнить высказывания из книги Эриха Фромма «Искусство любить»[[8]](#footnote-8): «Так же как люди привыкли думать, что боли и печали надо избегать при любых обстоятельствах, так же они привыкли думать, что любовь означает полное отсутствие конфликтов. И они находят верные доводы в пользу этой идеи в том, что столкновения, которые они видят вокруг, оказываются лишь разрушительным взаимным обменом, который не несет ничего хорошего ни одной из сторон. На самом деле для большинства людей конфликты являются попытками избежать действительных конфликтов. Это скорее несогласие по незначительным и поверхностным вопросам, по самой своей природе не поддающимся прояснению или разрешению. Действительные конфликты между двумя людьми служат не тому, чтобы что-то скрыть или свалить на другого человека, а переживаются на глубоком уровне внутренней реальности, из которой они исходят. Такие конфликты не разрушительны. Они ведут к прояснению, они рождают катарсис, из которого оба человека выходят обогащенными знанием и силой».

**Литература:**

1. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. - М.: ЮНИТИ, 1999. - Гл. 14.
2. Гришина Н. В. Психология конфликта. - СПб.: Питер, 2000, 464с.
3. Кармина А. С. Конфликтология. - СПб.: Лань, 1999, 448 с. - Гл.З.
4. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – Спб.: Питер, 2000, 215с.
5. Дмитриев А.В. Конфликтология. – М.: Гардарики, 2000, 320 с.
6. Громова О.Н. Конфликтология: курс лекций. – М.: ЭКСМО, 2000,320 с.
7. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология. – М.: Инфра-М, 2000,304 с.
8. Эрих Фромм «Искусство любить»

1. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. - М.: ЮНИТИ, 1999. - Гл. 14. [↑](#footnote-ref-1)
2. Кармина А. С. Конфликтология. - СПб.: Лань, 1999, 448 с. - Гл.З. [↑](#footnote-ref-2)
3. Гришина Н. В. Психология конфликта. - СПб.: Питер, 2000, 464с. [↑](#footnote-ref-3)
4. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – Спб.: Питер, 2000, 215с. [↑](#footnote-ref-4)
5. Дмитриев А.В. Конфликтология. – М.: Гардарики, 2000,320 с. [↑](#footnote-ref-5)
6. Громова О.Н. Конфликтология: курс лекций. – М.: ЭКСМО, 2000,320 с. [↑](#footnote-ref-6)
7. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология. – М.: Инфра-М, 2000,304 с. [↑](#footnote-ref-7)
8. Эрих Фромм «Искусство любить» [↑](#footnote-ref-8)