МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РФ

ЧЕРЕПОВЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ИНСТИТУТ ПЕДАГОГИКИ И ПСИХОЛОГИИ

#### КАФЕДРА ПСИХОЛОГИИ

Реферат по психологии общения

на тему

# Стили конфликтного взаимодействия

Выполнила: студентка

 группы 4пс-22

Сапожникова Е. С.

Проверил: к. п. н., доцент

Хромов В. В.

Череповец

2004

Содержание.

Введение 3

Общее понятие о конфликте 4

Стили конфликтного взаимодействия 6

Заключение 12

Список используемой литературы 13

Введение.

Ни одна сфера жизни человека не свободна от конфликтов. Конфликт — это столкновения, серьезные разногласия, во время которых человека обуревают неприятные чувства или переживания. Конфликты неистребимы, они появляются при любых жизненных обстоятельствах и сопровождают нас от рождения до самой смерти.

Конфликты бывают внешними (конфликт с другими людьми) и внутренними (конфликт с самим собой). При внутренних конфликтах внешнего оппонента нет. Однако это не значит, что внутренние конфликты — пустяк или что они не важны для принятия решений. Внутренние конфликты определяют нашу систему ценностей, нередко вердикт «верно» или «неверно» является результатом внутреннего конфликта. Эти конфликты — основа этики и морали. Если бы люди в тех или иных ситуациях не ощущали внутреннего конфликта, они никогда не задумывались бы о вопросах нравственности. Понятию «внутренний конфликт» очень близко понятие «совесть».

Не говоря уже о том, что большинству людей никакого удовольствия конфликты не доставляют, современные ученые-медики отмечают губительные последствия стрессов, причиной большинства которых является конфликт. Улаживать конфликты — это решать человеческие проблемы. Уладить конфликт означает почти наверняка сохранить взаимоотношения. Если бы это было не так, люди не пытались бы улаживать конфликты.

Конечно, признанный, серьезный, глубоко переживаемый конфликт берет свое, но, если есть намерение его уладить, вероятность того, что удастся сохранить взаимоотношения в их внутреннем, глубинном проявлении, очень велика. Очень важно, чтобы стороны объективно оценили друг друга и предприняли возможные усилия для признания ценности и важности своих взаимоотношений, даже при их нынешнем конфликте. Этот шаг одинаково пригоден для споров между учителем и учеником, матерью и детьми, между мужем и женой.

Общее понятие о конфликте

 Недостатка в различных определениях конфликта нет. Мы приведем несколько из них, каждое из которых раскрывает и подчеркивает ту или иную сторону этого динамического группового процесса:

\* Конфликт обычно рассматривается как состояние несогласия по поводу возможности распоряжаться ограниченными ресурсами;

\* Конфликт - это такое состояние отношений между людьми, когда по крайней мере один из них сердит, раздражен, враждебен по отношению к другому, критикует его действия, что ведет к остановке продуктивной работы и нарушению морального равновесия;

\* Конфликт - функция степени или количества взаимозависимости и взаимодействия между людьми: чем больше наша зависимость от других или чем больше мы от них ожидаем, тем больше вероятность конфликта и того, что он будет сильным;

\* Конфликт - интерактивное состояние, проявляющееся в несогласии, различиях или несовместимости внутри или между социальными единицами: индивидуальностями, группами, организациями и т.д. Конфликт возникает на разных интра- и интер- персональных уровнях:

 а) интраиндивидуальный конфликт возникает, когда человек должен выполнить определенные действия, роли, которые не соответствуют

его умениям, интересам, целям или ценностям;

 б) интрагрупповой конфликт относится к конфликту между членами группы;

 в) интергрупповой конфликт - конфликт между представителями двух или более групп.

 Несмотря на многозначность, термин "конфликт" имеет вполне определенный смысл, так или иначе проявляющийся во многих определениях. Во-первых, конфликт должен восприниматься его участниками. Многие ситуации, которые могли быть расценены, как конфликтные, на самом деле не являются таковыми, т.к. люди, вовлеченные в них, не воспринимают свои взаимоотношения как конфликтные. Во-вторых, для возникновения конфликта необходимы противоречия в мотивах, интересах, ценностях, позициях, по крайней мере, двух сторон. Исключением, как может показаться, является внутриличностный конфликт, однако и здесь имеют место расхождения между реальной и желаемой для индивидуальности ситуацией.

В-третьих, конфликт - это всегда борьба за обладание ресурсами - деньгами, работой, престижем, властью, временем - которые ограничены, которые приходиться распределять между сторонами, заинтересованными в их получении.

 Основное различие между определениями конфликта касается в большинстве случаев двух пунктов. Конфликт может рассматриваться или как преднамеренное противопоставление интересов сторон, или как результат стечения обстоятельств. С другой стороны, несовпадение точек зрения касается того, является ли открытое противоборство обязательным критерием наличия конфликта или он может протекать в скрытой форме.

Стили конфликтного взаимодействия.

Далее представлены возможные стили поведения в конфликте. Здесь используется два измерения. Напористость т.е. степень ориентации на собственные интересы и кооперативность, т.е. степень ориентации на интересы противоположной стороны, вовлеченной в конфликт. Соответственно выделяются пять ориентаций поведения: конфронтация, сотрудничество, избегание, приспособление и компромисс.

Конфронтация.

Тактика конфронтации заключается в активном и упорном противостоянии своим противникам, несмотря на их попытки достичь компромисса или пойти на примирение. Она предполагает:

* Настаивание на своей позиции, точке зрения без чёткого их обозначения;
* Несдержанность, раздражительность, когда партнёр пытается противопоставить своё мнение, позицию, мнению или позиции данного субъекта;
* Слабая изменчивость целейдаже при высокой динамичности и изменчивости ситуациии взаимодействия;
* Общий консерватизм интересов;
* Нетерпимость к чужому мнению и чужой воле;
* Краткосрочность этапа конфликтной ситуации, использование незначительных поводов для перевода её на стадию инцидента;
* Затяжной характер инцидентов, их острота и эмоциональная насыщенность;
* Оценка своих партнёров по взаимодействию как лиц, имеющих предубеждения против них.

Основными задачами, решаемыми в ходе конфликта при использовании техники конфронтации, являются следующие:

* Отстаивание своих интересов или интересов третьих лиц, правдоискательство;
* Стремление переубедить, навязать своё мнение, решение, точку зрения;
* Попытки принизить своих противников, доказать неправомерность их позиции.

Люди, придерживающиеся этой тактики, полагают, что есть «их точка зрения» и неправильная. Для них не имеет значения количество их сторонников и противников: даже оставшись в одиночестве, они отстаивают свои позиции.

Эта тактика чревата непримиримой враждой, особенно если её придерживаются обе стороны. Часто её выбирают подростки.

Например, представим себе следующую ситуацию. Дима и Серёжа – братья-погодки, им 17 и 16 лет. Мать, уходя на работу, поручила им пропылесосить в комнатах. Как только за ней захлопнулась дверь, Дима стал натягивать ботинки. Серёжа же достал пылесос:

- Э, ты куда так разбежался? Одна комната моя, другая – твоя!

- Отвали, пацан.

- Не, Димон, серьёзно, это не дело! Я за тебя убираться не буду!

- Ага, ещё как будешь! Вот скажу матери, что покуриваешь, так полгода пылесосить будешь. Без выходных!

Сергей рассерженно молчит. Дима улыбается напоследок:

- Чао, братик! У меня почище уберись!

Наиболее ярко можно это проиллюстрировать на примере конфликта подростка с родителем. Когда мне было 14, моим конфликтам с мамой не было конца. Каждое утро начиналось с крика:

* Елена! Ты что на себя нацепила??? На улице холодина, а она в капроночках!
* Ну и что.
* Что? Ты понимаешь, что ты простудишься! Что у тебя слабое здоровье!
* Ну и наплевать! Моё здоровье!
* Да? А потом будешь ходить меня заражать? Спасибо!
* Я буду носить, что хочу! Я уже не маленькая! Не смей мне указывать!
* Не смей мне хамить!!!

Вечером мы не разговаривали.

Конфронтация приемлема, когда:

\* необходимы быстрые решительные действия

\*необходимо принять непопулярное решение по важным вопросам

\*есть уверенность в правильности выбранного важного решения

\*люди манипулятивно используют преимущества собственной позиции

Сотрудничество.

Тактика сотрудничества представляет собой стремление разрешить противоречие посредством активного взаимодействия со своим партнёром. Её использование резко повышает вероятность позитивного исхода конфликта. Таким образом, не только устраняется причина недовольства, напряжённости, но и достигается большее взаимопонимание, доверие, уважение.

Отличительные признаки сотрудничества:

* Уважительное отношение к партнёру, готовность выслушать и понять их чувства и желания;
* Оценка своей позиции в качестве важной, но не единственно возможной;
* Стремление регулировать своё поведение в сторону большей корректности;
* Забота о сохранении отношений, несмотря на имеющиеся разногласия;
* Акцентирование внимания на этапе разрешения конфликта;
* Готовность принести извинения;
* Стремление действовать разумно и осознанно;
* Поэтапность, последовательность в достижении целей.

Из всех стилей сотрудничество наиболее универсально. Оно подходит как для одноуровневого (горизонтального) общения, так и для разрешения конфликтов в вертикальных структурах (между руководителями и подчинёнными, учащимися и педагогами), однако её использованию может противостоять ряд личностных качеств и установок (высокомерие и самомнение, подозрительность, установка на лидерство). Личностная зрелость, уважительное отношение к людям, ответственность способствуют применению этого стиля на практике.

Приведём пример. Конфликт произошёл между руководителем частного предприятия и одним из его подчинённых по поводу задержки отчёта последним. Давайте послушаем их:

* Итак, Иван Петрович, потрудитесь объяснить причину задержки отчёта. Я Вас предупреждал уже десять раз о том, что он необходим мне именно сегодня в десять!
* Лев Карлович, позвольте, но…
* Я позволю Вам лишиться премии! И работы, если это будет повторяться!
* Прошу Вас, выслушайте меня.
* …Хорошо.
* Лев Карлович. Вы, конечно, в курсе, что мы живём в век компьютерных технологий.
* ДА!
* И что я неоднократно обращался к Вам с жалобами на наше программное обеспечение.
* Да.
* Так вот. В офисный компьютер проник неизвестный вирус, который уничтожил все мои файлы, включая отчет.
* М-да… Почему вовремя не сообщили? Впрочем, Вы правы… Я разберусь. Что за вирус?
* «Бяша»… Там… Овца бегает… и, простите, гадит на файлы.
* ХА-ХА-ХА!

Нужно признать, что Иван Петрович с честью вышел из конфликтной ситуации, заключив с шефом договорённость о том, что впредь будет своевременно извещать его о неполадках.

Сотрудничество приемлемо, когда:

\*необходимо найти решение проблемы, и при этом разные позиции настолько важны, что компромисс недопустим

\*нужно полностью использовать весь творческий потенциал сотрудников

\*необходимо обеспечить приверженность какой-либо общей цели

\*нужно преодолеть негативные эмоции, возникшее в опыте общения

Компромисс.

Этот стиль заключается в стремлении преодолеть противоречие за счёт частичных уступок одной стороны в ответ на взаимные уступки другой.

Поведение людей, прибегающих к его помощи, характеризуется такими особенностями:

* Осмысленностью шагов, предпринимаемых на протяжении исхода конфликта;
* Готовностью много раз менять решение, если другая сторона не соглашается с ним;
* Заботой о том, чтобы уступки каждой стороны были равноценны;
* Призванием посредников;
* Применением убеждения ради нахождения точек общего решения, выработки единой позиции;
* Готовностью выслушать претензии противоположной стороны;
* Заботой о сохранности взаимоотношений с партнёром в дальнейшем.

Компромисс не снимает напряжённости до конца, т. к. исходное противоречие сохраняется, но создаётся возможность для урегулирования отношений в дальнейшем. Особенно эффективен при разрешении сложных социальных конфликтов. Значительно реже используется в межличностной сфере и практически никогда детьми.

Компромисс можно проиллюстрировать на примере знаменитого судебного процесса в США, когда ассоциация инвалидов по зрению (слепые) предъявили иск по поводу того, что их права ущемляются в пользу инвалидов, прикованных к коляске. И ущемляются следующим образом: на тротуарах улиц славной Америки обязательно делают спуски, для того, чтобы не приходилось с инвалидной коляской прыгать с бордюра. А для слепых, между прочим, этот бордюр – главный ориентир при переходе через улицу. А когда слепой двигает палочкой перед собой, палочка о бордюр не ударяется и слепой думает, что там прямая дорожка. (Или яма. Или кому что покажется.) Дело разбирали очень долго, очень долго посредники-адвокаты искали компромисс, чтобы не ущемлять права ни тех, ни других граждан свободной страны. И нашли его – теперь на этих скатах делают специальные насечки, чтобы палочкой можно было об них удариться и понять, что это такое. (Только теперь, говорят, инвалидов на колясках на этих скатах трясти стало…)

Компромисс приемлем, когда

\*цели важны, но все же не стоят того, чтобы прибегать к жестким мерам для их достижения

\*оппоненты имеют одинаковую силу, но стремятся достичь важных целей

\*придти к временному соглашению по важным вопросам

\*принят приемлемое решение при недостатке времени

\*когда нужно сделать “шаг назад”, если сотрудничество и конкуренция не помогают достичь целей

Приспособление.

Приспособление предполагает, что одна из конфликтующих сторон целиком оказывается зависима от другой. Ради сохранения уже сложившихся отношений человек готов жертвовать своими интересами, замалчивать существующие проблемы, постоянно идти на уступки. Доминирование стиля приспособления приводит к тому, что человек позволяет другим «ездить на себе».

Конфликты с использованием этого стиля могут характеризоваться:

* Низкой динамичностью;
* Отсутствием внешнего противоборства, попыток защитить свои интересы;
* Установкой на безоговорочное признание вины;
* Страх потерять расположение, любовь, дружбу;
* Социальная или экономическая зависимость;
* Использование приёмов шантажа со стороны одного партнёра и боязнь быть разоблачённым со стороны другого.

Рассмотрим этот стиль на примере молодой пары: Илья (19 лет) и Лика (16 лет.) Они не женаты. Илья очень долго добивался Ликиного расположения и, наконец, достигнув цели, был очень счастлив. Целые четыре дня. Потом Лика начала капризничать, привередничать и посматривать на других молодых людей. Илья:

* Лика, давай побудем сегодня вдвоём.
* Не хочу. Хочу с ребятами на пикник.
* Пожалуйста, перестань капризничать.
* Я вообще могу уйти. Меня Славка на пикник отвезёт.
* Какой Славка?
* Отвали.
* Как ты со мной обращаешься?
* Как хочу. Не нравится – гуд бай!
* Ладно… Едем на твой пикник.

Приспособление приемлемо, когда

\*есть необходимость прислушаться к иной точке зрения, показать гибкость

\*предмет разногласий важнее для других

\*надо завоевать доверие и обеспечить прочную позицию на будущее

\*целесообразно минимизировать потери при слабой позиции

\*важны гармония и стабильность отношений

Избегание, или уход.

Об избегании можно говорить в том случае, если человек старательно уклоняется от всякого обострения отношений, споров, меняя при этом обсуждаемую тему или удаляясь из ситуации. Он не поддаётся ни на какие провокации и проявляет изобретательность в разрядке напряжённых отношений. Таким образом, проблема остаётся неразрешённой, остаётся вероятность возобновления конфликта.

Уход предполагает наличие:

* Несовпадающих взглядов и стремлений участников, их разный эмоциональный настрой;
* Противоположности интересов и целей;
* Действий, направленных на быстрое свёртывание конфликта;
* Стремление к разрядке напряжённости;
* Слабой эмоциональной вовлечённости в проблему одной из сторон.

Пример. Мать и сын завтракают. Мать:

* Алёша, я вот вчера в окно опять видела, что ты с сигаретой шёл… Ну ты же обещал бросить!
* Ма, не сейчас, ладно?
* Ну а когда я ещё тебя увижу? Всё гуляешь. Ты мне три месяца назад обещал, что бросишь.
* Да брошу, брошу. Всё.
* Да, наобещаешь опять, а чуть за порог – и задымишь.

Сын (тихо):

* Блин, что за привычка с утра по ушам ездить?
* Что?
* Я говорю, пока, мам, я в институт!

Избегание приемлемо, когда

\*предмет разногласий несущественен. и есть другие более важные дела

\*отсутствует возможность удовлетворить собственные интересы

\*вероятность разрушить отношения больше, чем улучшить их

\*надо дать людям успокоиться, отойти от переживаний

\*другие могут решить конфликт более эффективно

\*перед принятием конкретных действий необходимо собрать информацию

Заключение.

Итак, мы рассмотрели пять стилей взаимодействия в конфликте. Каждый человек использует различные стили, что не исключает наличия излюбленных, предпочитаемых, доминирующих. Знание особенностей каждого из них позволяет сделать правильный выбор, подняться над ситуацией и управлять ею.

Список используемой литературы

1. Аграшенков А. В. Психология на каждый день. Советы, рекомендации, тесты. – М.: Вече, 1997.
2. Бородкин Ф. М., Коряк Н. М. Внимание: конфликт. – Новосибирск: Наука. Сиб. отд-ние, 1989.
3. Корнеева Е.Н. Если в семье конфликт… - Ярославль: Академия развития: Академия Холдинг, 2001.
4. Столяренко Л. Д. Основы психологии. – Ростов-на-Дону. Издательство «Феникс», 1996.