Реферат

**Межличностные конфликты в малых социальных группах и коллективах**

**Введение**

Очевидно, что каждому человеку приходилось в своей жизни сталкиваться с конфликтными ситуациями. Они проявляются в деятельности всех социальных групп и институтов, во взаимоотношениях между людьми. То, что конфликты занимают существенное место в нашей повседневной жизни, сегодня уже признано всеми. Они играют большую роль в жизни людей, народов и стран.

Все процессы функционирования общества состоят из конфликтов. И чем больше дифференцировано общество, чем сложнее социальная структура, тем больше несовпадающих и противоположных интересов, целей и, следовательно, больше источников для разжигания потенциального конфликта.

Одними из самых распространенных видов конфликта являются межличностные конфликты. Они охватывают почти все сферы человеческих отношений. Почти каждый конфликт в итоге, так или иначе, сводится к межличностному. Даже в межгосударственных конфликтах происходит столкновение между представителями или лидерами государств. Поэтому знание особенностей, причин возникновения и способов разрешения межличностных конфликтов, является очень важным и нужным для людей. Главная задача состоит в том, что бы, не возвращаясь к бесконфликтному состоянию, научиться жить с ним, отдавая себе, отчет в том, что конфликт является положительным стимулятором в тех случаях, когда он развивается в определенных рамках, и, понимать его разрушительный характер, в том случае если он перерастает эти рамки.

Актуальность данной проблемы заключается в том, что изучение конфликтов, позволяет изучить общество. Ведь противоречия, которые являются основой конфликта, побуждают людей к определенным поступкам, они являются мотивацией к тем или иным действиям. Что бы хорошо знать и понимать общество, нужно понимать природу конфликтов. Не смотря на то, что межличностные конфликты, как правило, касаются интересов только самих участников, они влияют и на окружающих тоже, и из каждого отельного индивида складывается общество.

Также актуальной на сегодняшний день является проблема межличностных конфликтов в трудовых коллективах. Отличительные признаки конфликта здесь заключаются в том, что они возникают и протекают в сфере непосредственного общения людей, как итог обострившихся противоречий между ними. Ими могут быть различные конфликтные взаимодействия в рамках выполнения служебных обязанностей, без которых порой бывает невозможно решить поставленные задачи.

Я выбрала эту тему, потому что я считаю, что изучение конфликтов является необходимым, и благодаря им происходит развитие людей и общества в целом. Я хочу с помощью изучения этой темы почерпнуть для себя, что-то новое и важное, так как считаю знание межличностных конфликтов полезным для себя. На мой взгляд, подробное рассмотрение, изучение и описание данного явления на сегодняшний день особенно актуально и обладает важной практической значимостью.

## **1. Общая характеристика и определение понятия «Конфликт»**

Конфликт - это столкновение противоположных целей, позиций, мнений и взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия.

Социальный конфликт - это конфликт, основанием которого являются разногласия личностей или социальных групп. Это реальная борьба между людьми или действующими группами людей независимо от того каковы ее способы, истоки ее борьбы, средства используемые каждой из сторон.

Он воспринимается человеком как важная для него психологическая проблема, которая требует своего разрешения и вызывает активность, направленную на его преодоление.

Наиболее обобщенное понятие конфликта - это предельное обострение противоречий.

Изучением конфликтов занимается наука конфликтология. Она изучает социальные конфликты, причины их возникновения, условия протекания и способы эффективного разрешения.

Состав любого конфликта состоит из 3 элементов:

. противоречие;

. признание этого противоречия индивидом;

. активное поведение.

Типология социального конфликта, как указывает К. Левин, зависит главным образом от выбираемого критерия. Например, в зависимости от решаемости противоречия в конфликте выделяют полностью, частично и не разрешаемые конфликты.

По субъекту конфликты подразделяются на:

) Внутриличностные конфликты. Эта зона включает конфликты, происходящие на уровне индивидуального сознания, внутри личности. Например, такие конфликты могут быть связаны с излишней зависимостью или ролевой напряженностью. Это чисто психологический конфликт, но он может оказаться катализатором для возникновения группового напряжения, развития социального конфликта, если индивид будет искать причину своего внутреннего конфликта среди членов группы.

) Межличностные конфликты. Разногласия двух или более людей одной или нескольких социальных групп. Они противостоят друг другу, но также к ним могут подсоединиться отдельные личности, не входящие в группы.

ценностные конфликты - это разногласия между людьми по поводу точки зрения их ценностных ориентиров;

конфликты интересов - происходят из-за различий в интересах;

конфликты по поводу нарушения групповых правил или норм.

) Межгрупповой конфликт - это конфликт между социальными общностями людей и социальными группами с противоположными интересами. Считается самым распространенным конфликтом. Потому что индивиды, начиная воздействовать на других, как правило, стараются привлечь сторонников.

) Конфликт принадлежности - они происходят, когда индивиды имеют так называемую двойную принадлежность. Например, конфликтующие создают группу внутри большей группы или индивид одновременно является членом двух конкурирующих групп, преследующих одну цель.

) Конфликт с внешней средой - происходит когда индивиды, составляющие социальную группу, испытывают давление снаружи, например, со стороны административных и экономических предписаний и норм.

Социальные конфликты с точки зрения властных отношений:

) Вертикальные: конфликты между властью и безвластью;

) Горизонтальные. Конфликты в одном социальном классе, на одном уровне.

По степени публичности: скрытые и открытые

По последствиям межличностные конфликты делятся на:

) Конструктивный конфликт - в основном возникает в том случае, когда столкновение порождается различными точками зрения на сформировавшуюся проблему и на способы ее преодоления, а не из-за несовместимости личностей.

) Деструктивный конфликт - приводит к расшатыванию взаимодействия, чаще становится не зависимым от породившей его причины, способствует переходу «на личности», что и порождает стрессы. Характерным для него является расширение участников конфликта, остроты высказываний, наращивание напряженности, умножение негативных последствий. Разрешение такого типа конфликта особенно сложно.

Структура конфликта.

А) Конфликтующие стороны - две или несколько конфликтующих сторон. Также, могут быть посторонние участники: сочувствующие, невинные жертвы, провокаторы, примирители, консультанты.

Б) Зона разногласий - предмет спора, проблема или вопрос, породивший разногласия.

В) Представления о ситуации - сложившиеся представления конфликтующих сторон, которые, как очевидно, не совпадают, что и рождает почву для их столкновения.

Г) Мотивы - побуждения к действиям, которые направлены на реализацию своих потребностей, установок и др. Цели и мотивы конфликантов расходятся.

Д) Действия - это те средства и то поведение которое применяет конфликтующая сторона, что бы добиться своих целей.

Нужно не раз и навсегда уничтожить все условия для возникновения конфликтов, а научиться правильно ими управлять. Для этого надо уметь анализировать конфликты, понимать их причины и возможные последствия.

## **2. Основные черты и виды малых групп**

конфликт межличностный коллектив трудовой

Для раскрытия темы данной работы необходимо также раскрыть понятие малая группа.

Социальная группа - совокупность индивидов, которые взаимодействуют определенным образом на основе разделяемых ожиданий каждого члена группы в отношении других.

Соответственно малая группа - это немногочисленная по составу группа, члены которой объединены общей социальной деятельностью и находятся в непосредственном личном общении, что является основой для возникновения эмоциональных отношений, групповых норм и групповых процессов.

Основные отличительные признаки:

прямой контакт между участниками группы;

непосредственное взаимное воздействие и влияние членов группы;

наличие совместной цели и общей деятельности, благодаря которым происходит идентификация;

общие нравы, привычки, правила поведения;

некоторая продолжительность существования в пространстве и времени;

немногочисленность членов группы.

Размеры малой группы. Существует понятие верхнего и нижнего предела количественного состава группы. Согласно мнению большей части ученых малая группа «начинается» с диады. Ведь основным признаком является ее немногочисленность. Насчет верхнего предела определенного мнения нет. Специалисты по этому поводу расходятся. Но часто определение верхней границы связано с максимальным количеством членов, вызванным потребностью совместной групповой деятельности.

Существует множество классификаций малых групп. В зависимости от рода деятельности: учебные, промышленные, любительские.

По способу возникновения:

· неформальные - которые возникают на основе схожих интересов и взаимных симпатий. Пределами их по численности являются эмоциональных возможностей человека (от трех до восьми человек).

· формальные - возникают для выполнения определенных нужных функций внутри более высоких (от трех до двадцати человек).

По значимости индивида в малые группы могут быть: с ярко выраженным лидером; группы членства (все члены в группе значимы); референтные группы (субъекты выбирают нормы, принятые в подобных группах, для образца и оценки своих возможностей и действий).

По степени открытости, способности влияния окружающей, выделяют закрытые - открытые группы.

Английский психолог М. Аргайл предложил другую классификацию малых групп, в основе которой лежат взаимоотношения в естественных жизненных группах, Он выделил пять возможных наиболее типичных их разновидностей:

семья - модель малой группы, в которой наиболее тесным образом переплетены элементы взаимодействия и неформальных отношений;

подростково-юношеские группы - группы с ярко выраженной ориентацией на досуг и преобладанием развития эмоциональных отношений;

рабочие группы - группы с четкой трудовой направленностью и доминирующими отношениями делового характера;

группы и комитеты по решению проблем - это разновидность коммуникативных малых групп;

тренинговые и терапевтические группы - не являются разновидностью естественных групп, символизируют собой созданную некую искусственную реальность.

## **3. Раскрытие понятия «Межличностные конфликты»**

В этой главе мною будет более подробно рассмотрено понятие интересующего нас вида конфликта - межличностного.

Межличностный конфликт - трудно разрешаемое противоречие, открытое столкновение взаимодействующих субъектов на основе возникших противоречий, вызванное несовместимостью их точек зрения, выступающих в виде противоположных потребностей, целей, интересов, мотивов, не совместимых в конкретной ситуации. Это конфликты между отдельными индивидами в процессе их социального и психологического взаимодействия.

Он проявляется во время взаимодействия, выяснения отношений между двумя и более лицами. Этот вид конфликта один из самых распространенных. Чаще всего межличностные конфликты происходят в малых социальных группах, например между сослуживцами, в семье между близкими людьми. Но также этот вид конфликта встречается между людьми, принадлежащими к разным группам (конфликтная ситуация между людьми в общественном транспорте из - за того что один наступил другому на ногу).

Причины этого вида конфликта бывают социально-психологические, и личностные. К первым относятся: потери и искажения информации в процессе коммуникации, несбалансированное ролевое взаимодействие двух людей, различия в способах оценки личности и деятельности друг друга, психологическая несовместимость, стремление к власти.

Как правило в межличностном конфликте субъект пытается отстоять свои личные интересы, свое мнение, доказать неправоту конфликтующего субъекта. Во время этого процесса люди прибегают к обвинениям, нападкам и словесным оскорблениям друг друга. Если этот конфликт произошел внутри малой группы, то он может привести к ее расхождению, распадению.

Существует две различные точки зрения по поводу позитивных и негативных последствий социального конфликта, как и межгруппового так и межличностного. Конфликты, с одной стороны, разрушают социальные структуры, приводят к значительным необоснованным затратам ресурсов, а с другой являются тем механизмом, который способствует решению многих проблем, сплачивает группы и в конечном счете служит одним из способов достижения социальной справедливости.

Долгое время господствовала традиционная точка зрения не только социологов, но и психологов, работавших с группами, о том, что конфликты являются негативным явлением для группы и задача состоит в их устранении. Например, марксистский подход связан с негативным отношением к конфликту. Этот подход предполагает, что социальный конфликт может носить только негативный, разрушительный и деструктивный характер. Это временное состояние общества, которое выполняет предельно рациональную функцию: вывод общества из кризиса. Перенося эту теорию на межличностные конфликты, ученые считают, что конфликты приводят к разрушению личности, ухудшению и развалу отношений, негативному самочувствию и эмоциональному опустошению.

Сторонники противоположной концепции выделяют множество позитивных функций конфликта, особенно конфликта, внутри малых групп: развитие группы, личности, диагностика отношений, снятие напряжения, сплачивание группы, выявление интересов индивидов и в следствии улучшение взаимопонимания друг друга.

Особенности межличностных конфликтов в малых группах:

. Противостояние людей происходит непосредственно, здесь и сейчас, на основе столкновения их личных мотивов. Конфликанты сталкиваются лицом к лицу.

. Раскрывается весь набор известных причин и проблем: субъективных и объективных, частных и общих.

. Для субъектов конфликта межличностные разногласия являются своеобразным «полигоном» проверки темпераментов, интеллекта, индивидуальных психологических особенностей, воли, способностей.

. Этот вид конфликта отличается охватом почти всех сторон взаимоотношений между конфликтующими. Межличностный конфликт вызывает эмоциональную напряженность, острые негативные переживания и провоцирует на экстремальные необдуманные поступки, т.к. эмоциями становится трудно управлять.

. Межличностные конфликты могут затрагивать не только интересы конфликтующих, но и тех, кто их непосредственно окружает, с кем связаны межличностными или служебными отношениями

Любое предупреждение конфликта или его урегулирование направлено на сохранение межличностных отношений в группе. Однако источником конфликта могут быть причины, которые непосредственно ведут к разрушению сложившейся системы взаимодействия. Исходя из этого, выделяют различные функции конфликта: деструктивные и конструктивные.

Конструктивные функции межличностного конфликта в малой группе:

• познавательная (само появление конфликта дает сигнал о неблагополучии в отношениях внутри группы и проявлению возникших разногласий, что в дальнейшем помогает нормализовать отношения);

• функция развития (конфликт выступает важным источником развития, совершенствования и улучшения процесса взаимодействия);

• инструментальная (конфликт действует как помощник разрешения противоречий и разногласий);

• перестроечная (конфликт снимает факторы, которые негативно влияют на межличностные взаимодействия, способствует развитию взаимопонимания среди участников группы).

Деструктивные функции межличностного конфликта:

• разрушение или ухудшение совместной деятельности участников группы;

• ухудшением или развалом межличностных отношений;

• негативным самочувствием субъектов конфликта;

• низкой эффективностью дальнейшего взаимодействия и др.

Эта сторона межличностного конфликта вызывает у людей отрицательное отношение к ним, и следовательно стараются их избегать.

При системном изучении межличностных конфликтов в них выделяют элементы и структуру. Элементы конфликта - это субъекты конфликта, сторонники, причина конфликта, цели и мотивы, их личностные характеристики. Структурой конфликта является взаимосвязь между его элементами. Конфликт постоянно находится в развитии, поэтому его структура и элементы всегда изменяются.

Объектом межличностного конфликта является конкретная потребность, на которую претендуют его участники. Это та цель, к достижению которой стремится каждый из конфликтующих сторон. Рассмотрим, например взаимоотношения в малой социальной группе, в семье: муж или жена хотят единолично распоряжаться бюджетом семьи. В этом случае объектом разногласий выступает бюджет семьи, если одна из противостоящих сторон посчитает свои права ущемленными.

Предметом конфликта в данной ситуации выступают противоречия, в которых проявляются противоположные интересы его субъектов. В приведенном выше примере предметом будет являться стремление супругов к единоличному владению права распоряжаться семейным бюджетом.

Самыми распространенными формами реальных межличностных конфликтов выступают взаимные обвинения, ссоры, нападки, защита, благодаря которым каждый субъект конфликта стремиться самоутвердиться, добиться удовлетворения своих интересов и потребностей

Сферы проявления межличностного конфликта, как указывалось выше, весьма многообразны. Вместе с тем, по мнению С.М. Емельянова их можно свести к трем основным группам.

. Коллектив (организация)

. Семья

. Общество (учреждения социальной сферы; государственные учреждения; улица; общественный транспорт и т.п.)

Сам межличностный конфликт состоит из трех периодов:

) Предконфликтная ситуация. Включает в себя латентную фазу, в которой происходит накопление и обострение противоречий, в силу появившегося резкого расхождения интересов, ценностей и установок.

) Конфликт.

Инцидент. Происходит какое-либо внешнее событие, которое приводит в движение конфликтующие стороны. Первая стычка противоречий

Эскалация - конфликт развивается, как бы шагая по ступенькам. Реализуется в последствии действий и противодействий конфликантов.

Кульминация - высшая точка развития конфликта, как правило, выражается в каком-то «взрывном» эпизоде. В этот момент может произойти переоценка ценностей, стороны могут изменить свои мнения.

Разрешение конфликта. Решение вопроса: стоит ли продолжать конфликт, оценка цены продолжения конфликта. Оно может произойти потому, что конфликтующие стороны устают враждовать и пытаются приспособиться к сосуществованию. Чаще всего конфликтная ситуация завершается с помощью специальных усилий, которые направлены на его разрешение. Может быть полное и частичное разрешение конфликта.

) Постконфликтная ситуация - рассмотрение последствий конфликтов: позитивные, негативные. Здесь стороны должны предпринимать усилия по окончательному устранению противоречий (частичная нормализация отношений, полная нормализация отношений).

В конечном счете, любой межличностный конфликт рано или поздно имеет свое разрешение. При управлении и разрешении межличностных следует учитывать, что определяющим фактором в этих процессах выступает стиль поведения субъектов в процессе развития конфликта.

## **4. Стили разрешения межличностных конфликтов в малых группах**

Исследователями выделяются следующие стили по завершению межличностных конфликтов:

. Уклонение - данный стиль связан с тем, что человек пытается уйти от конфликта, старается не отводить ему большую ценность. Это происходит возможно из-за того что недостаточно условий для его разрешения. По словам: Роберта Блэйк и Джейн Мутон, одним из способов разрешения конфликта является: «не попадать в ситуации, которые провоцируют возникновение противоречий, не вступать в обсуждение вопросов, чреватых разногласиями. Тогда не придется приходить в возбужденное состояние, пусть даже и занимаясь решением проблемы».

. Сглаживание - этот стиль отличается поведением, которое диктует убеждение, что нет смысла сердиться, потому что «мы все - одна счастливая команда. «Сглаживатель» пытается не выпустить «наверх» признаки конфликта, призывая к солидарности. В конечном итоге может наступить мир, но проблема остается, а эмоции будут накапливаться.

. Принуждение или противоборство. Характерным для этого стиля являются попытки заставить принять свою точку зрения, используя всевозможные средства. Наотрез отвергаются любое сотрудничество, чужое мнение не интересно.

. Компромисс - этот стиль требует уступок от конфликтующих сторон, до того момента, когда благодаря взаимным уступкам находится приемлемое решение для обеих сторон. Он характеризуется принятием противоположной точки зрения другой, но лишь до определенной степени. Способность приходить к компромиссу высоко оценивается в управленческих ситуациях, потому что это сводит к минимуму недоброжелательность и предоставляет возможность как можно быстрее разрешить конфликт, удовлетворив при этом обе стороны. Но использование этого стиля на раннем этапе конфликта, который возник по важному решению может помешать диагнозу самой проблемы и уменьшить время поиска альтернатив.

. Приспособление - этот стиль предполагает, что субъект готов перестать отстаивать свои интересы для сохранения взаимоотношений, которые ставятся важнее предмета и объекта разногласий.

. Сотрудничество - характеризуется совместным выступлением сторон для разрешения проблемы. При таком стиле поведения правомерными считаются разные точки зрения на проблему. Этот стиль дает возможность понять истоки разногласий и найти скорейший выход из кризиса, который является приемлемым для обеих сторон без ущемления интересов.

. Решение проблемы. Данное поведение является признаком того что конфликтующие стороны готовы ознакомиться с противоположными точками зрения, что бы понять истоки конфликта и найти способ решения, подходящий обеим сторонам. Те, кто пользуются этим стилем стараются скорее найти наилучший вариант разрешения конфликта. Блэйк и Мутон отмечают, что «…расхождение во взглядах рассматривается как неизбежный результат того, что у умных людей есть свои представления о том, что правильно, а что нет. Эмоции можно устранить лишь путем прямых диалогов с лицом, имеющим отличный от вашего взгляд». Другие стили тоже могут с успехом ограничивать или предотвращать конфликтные ситуации, но они не приведут к оптимальному решению вопроса, потому что не все точки зрения были изучены одинаково тщательно.

Все названные выше стили поведения в завершающей фазе конфликта могут быть как спонтанными, так и сознательно используемыми для достижения желаемых результатов при разрешении межличностных конфликтов.

## **5. Межличностные конфликты в малой группе на примере трудового коллектива**

конфликт межличностный коллектив трудовой

Во всех сферах жизни общества может произойти конфликт. Они рождаются на почве ежедневных разногласий и расхождений во взглядах, противоборства интересов, надежд, личностных особенностей, мнений стилей жизни, желаний, побуждений. Рассмотрим более подробно межличностные конфликты в трудовом коллективе.

Виды межличностных конфликтов в трудовом коллективе:

• Конфликты между руководителем и подчиненным (подчиненными) или конфликты по вертикали;

• Конфликты между сотрудниками предприятия или конфликты по горизонтали.

Межличностный конфликт на предприятии - это ситуация противоречий, разногласий, столкновений между членами трудового коллектива. По Н.В. Гришиной это: «противостояние участников, воспринимаемое и переживаемое ими как значимая психологическая проблема, требующая своего разрешения и вызывающая активность сторон, направленную на преодоление возникшего противоречия в интересах одной или обеих сторон».

Интерперсональные (социальные) конфликты - это конфликты, которые могут разыгрываются между:

отдельными лицами (интериндивидуальные конфликты): например, между сотрудниками или между менеджерами и сотрудниками; (интрагрупповые конфликты): возникают между менеджерами в связи с возможностью продвижения;

группами (интергрупповые конфликты): возникают между менеджерами предприятия и органом, представляющим работающих по найму;

Конфликты могут появляться как между администрацией предприятия и его персоналом, так отдельно между руководителем и его подчиненным.

В трудовом коллективе межличностный конфликт может проявляется по-разному. В основном - это борьба за ограниченные ресурсы: производственные площади, материальные средства, рабочую силу, время использования оборудования. При этом каждая из сторон считает, что именно она, а не кто-либо, нуждается в данных ресурсах. Также нехватка такого ресурса, как время, автоматически вызывает стресс.

Многие руководители считают, что единственной причиной межличностного конфликта является столкновение личностей из-за несходства характеров. Встречаются люди, которым в силу различий в характерах, сущности их личности, взглядах, манере поведения очень сложно ладить друг с другом. Однако более глубокий анализ показывает, что в основе таких конфликтов, в основном лежат другие, объективные причины. Конфликты между руководителем и подчиненным возникают, например, когда подчиненный убежден, что руководитель предъявляет к нему чрезмерные требования, а руководитель считает, что подчиненный просто не желает работать в полную силу.

Также бывает, что внутриличностный конфликт, выливается в межличностный. Это происходит тогда, когда из-за внутренней неудовлетворенности, связанной с наличием у человека противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей, порождающих аффекты и стрессы, работник не может эффективно работать. Следовательно, начальник недоволен и может появиться уже межличностный конфликт. Или же, например, из-за внутренней неудовлетворенности или озлобленности, придя на работу, индивид ищет там способ разрядки, и использует для этого конфликтную ситуацию, которая может быть развита на пустом месте.

Существует разделение межличностных конфликтов по причинам их появления:

. Глубинные конфликты включают в себя важные для личности интересы, ценности, цели, связанные с образом Я. Они могут долго существовать, при этом явно себя не обнаруживая.

. Ситуативные конфликты имеют внешнюю, как правило, случайную причину появления, не затрагивающую важных жизненных ценностей личности. Они носят эмоционально-взрывной характер и начинаются сразу после инцидента. Например, началом являются грубость, выговор начальника, невозвращенная вовремя вещь.

Можно выделить несколько главных причин конфликтов в трудовом коллективе:

• Распределение ресурсов и их ограниченность. Необходимость в них почти всегда приводит к конфликтам, ведь люди всегда желают получать больше, а свои личные потребности всегда считаются более важными.

• Взаимозависимость задач. В том случае, если один человек (или группа) зависима от другого человека (или группы) в выполнении задачи, то это всегда дает возможность для разжигания конфликта. Например, руководитель подразделения связывает низкую производительность труда подчиненных с тем, что ремонтная служба не может качественно и быстро ремонтировать оборудование. А ремонтники, жалуются на нехватку специалистов и винят отдел кадров.

• Различия в целях. Чем больше организация, тем больше специализированных подразделений, тем более различны цели ее сотрудников.

• Различия в способах достижения целей и оценки деятельности друг друга. Очень часто руководители и исполнители могут иметь различные точки зрения на способы достижения общих целей даже когда отсутствуют противоречия интересов. При этом каждый из них считает, что его решение лучше, и это является основанием для конфликта.

• Неудовлетворительные коммуникации. Неточная или неполная информация или ее отсутствие.

• Напряженные межличностные отношения.

• Социальное неравенство, стремление к власти.

• Несовершенство человеческой психики проявляется в чрезмерных эмоциях (зависти, ненависти, злорадстве, расовой розни и т.д. которые искажают взаимоотношения и затрудняют взаимопонимание людей).

• Различие в психологических особенностях. Каждый человек обладает определенными личностными особенностями: идеалами, темпераментом, характером, установками, мотивом, потребностями, мировоззрениями, привычками и т.д. Любой человек уникален и своеобразен. Иногда отличия участников совместной деятельности бывают настолько велики, что сильно мешают ее осуществлению и увеличивают вероятность возникновения конфликтов. Это говорит о психологической несовместимости людей.

Обобщая все выше названные причины конфликтов, можно выделить их основной источник - несовместимость целей, желаний, интересов и претензий противоборствующих сторон, ведь потребности людей велики и постоянно растут, в то время как возможности для их удовлетворения всегда ограничены. Не случайно, чем беднее общество и дефицитнее жизненные блага, тем более остро в нем возникают конфликты между индивидами и социальными группами.

# **Заключение**

Как правило, межличностные конфликты происходят, в основном, с близкими нам людьми, т.е. с теми с кем мы состоим в одной малой группе, будь то семья, компания друзей, трудовой коллектив. Происходит это потому, что мы часто непосредственно соприкасаемся с ними, а, следовательно, соприкасаются и наши противоположные точки зрения.

Итак, подведем итоги, конфликт - это столкновение противоположных целей, позиций, мнений и взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия. Они происходят во всех сферах нашей жизни. Конфликты бывают различных видов: внутриличностные, межличностные, межгрупповые, конфликты принадлежности и конфликты со внешней средой; скрытые и открытые; вертикальные и горизонтальные. Структурой любого конфликта состоит из конфликтующих сторон, зоны разногласий, представлений о ситуации, мотивов, действий. Наиболее важным считается умение научиться правильно управлять конфликтом, а не его недопущение.

Термин «малая группа» раскрывается в понятии: немногочисленная по составу группа, члены которой объединены общей социальной деятельностью и находятся в непосредственном личном общении, что является основой для возникновения эмоциональных отношений, групповых норм и групповых процессов. Они могут быть учебные, промышленные, любительские; формальные и неформальные; открытые и закрытые. Верхнюю границу количественного состава в основном связывают с максимальным количеством членов, вызванным потребностью совместной групповой деятельности.

Межличностный конфликт - это трудно разрешаемое противоречие, открытое столкновение взаимодействующих субъектов на основе возникших противоречий, вызванное несовместимостью их точек зрения, выступающих в виде противоположных потребностей, целей, интересов, мотивов, не совместимых в конкретной ситуации. Он проявляется во время взаимодействия, выяснения отношений между двумя и более лицами. Существуют позитивные и негативные последствия межличностного конфликта. Они могут проявляться в различных сферах: семья, трудовой коллектив, общество. В конечном счете, любой межличностный конфликт рано или поздно имеет свое разрешение.

Учеными выделяются следующие стили по завершению межличностных конфликтов такие, как уклонение, сглаживание, принуждение или противоборство, компромисс, приспособление, сотрудничество и собственно решение проблемы.

Примером межличностного конфликта в малых группах является конфликт в трудовой организации - это ситуация противоречий, разногласий, столкновений между членами трудового коллектива. Причины такого конфликта могут быть самые разнообразные: распределение ресурсов и их ограниченность, взаимозависимость задач, различия в целях и способах достижения целей, нехватка информации, напряженные межличностные отношения, социальное неравенство, стремление к власти, несовершенство человеческой психики, различие в психологических особенностях. Но также важно понимать что без конфликтных взаимодействий в рамках выполнения служебных обязанностей, порой бывает невозможно решить поставленные задачи.

В заключение хочется отметить, что все люди разные, у всех свои мнения, свои точки зрения и ценности. Различные группы преследуют различные цели и имеют отличные друг от друга нормы. Следовательно, ни одно общество, ни один человек не может существовать без конфликтов.

# **Список использованной литературы**

1. Андреева Г.М.: Учебник для высших учебных заведений. - 5-е изд., испр. и доп. - М.: Аспект Пресс, 2007. - 363 с.стр. 191,194

2. Гришина Н.В. Психология конфликта. - СПб.: Питер - 2001.

. Зборовский Г.Е. Общая социология: Учебник. 3-е изд., испр. и доп. - М.: Гардарики, 2004, - 592 с, стр. 299

. Кричевский Р.Л., Дубовская Е.М. 82 Социальная психология малой группы: Учебное пособие для вузов. - М.: Аспект Пресс, 2001. - 318 с, стр. 10,14-18

. Осипов. Г.В. Социология. Основы общей теории: Учебник для вузов/ Отв. ред. академик РАН Г.В. Осипов, действительный член РАЕН Л.Н. Москвичев. - М.: Норма, 2003. - 912 с. стр. 272

. Розанова В.А. Управленческие конфликты и возможности их решения - М. - 2002. - стр. 34-55

. Тренев Н. Н Управление конфликтами. - М.: ПРИОР, 2001. - стр. 96.

. Фролов С.С. Социология: Учебник - М.:Гардарики, 2004. - 344 с., стр. 308-309,324

9. Azps.ru А.Я. Психология http://www.azps.ru/articles/soc/soc96.html

. Сonflictologiy.narod.ru http://conflictologiy.narod.ru/uch/gl6/gl6.htm

. Psyera.ru «База психологических знаний» /http://psyera.ru/sushchnost-soderzhanie-osobennosti-mezhlichnostnogo-konflikta-konfliktnye-tipy-lichnostey-364.htm

12. Sbiblio.com «БИБЛИОТЕКА УЧЕБНОЙ И НАУЧНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ» Буртовая Е.В. (сост.) Конфликтология. Учебное пособие, 2002 http://www.sbiblio.com/biblio/archive/unknown\_konflictions/29.aspx

. Социология.ру http://sociology2015.ru/index/0-86