**РЕФЕРАТ**

На тему: Основные стили поведения людей в конфликтной ситуации.

**Содержание**

Введение

. Понятие и функции конфликта

. Характеристика основных типов конфликтов

. Типичные стили поведения в конфликте

Заключение

Список использованных источников

**Введение**

Конфликт является неотъемлемой частью функционирования любого общества, и проявляется практически во всех областях человеческой жизни. Возникает конфликт из-за различий чувств, взглядов, поступков, представлений у людей , часто приводящих к противоречиям в общении и взаимодействии и к столкновению друг с другом.

Конфликт чаще всего ассоциируется с неприятными воспоминаниями и складывается мнение, что конфликт - всегда явление негативное, нежелательное для каждого из нас. Конфликты рассматриваются как нечто такое, чего по возможности следует избегать. Современной конфликтологией конфликт признается закономерной, неотъемлемой естественной характеристикой социальных отношений, протекающих не только в деструктивных, но и в конструктивных формах, что дает возможность управлять конфликтами. Конфликт нужно рассматривать вовсе не как аномалию, а явление, которое содержит в себе позитивные возможности.

Научные исследования конфликтов имеют давние и прочные корни и относятся к середине первого тысячелетия до нашей эры. Уже тогда были предприняты первые попытки изучения анализа и обобщения причин столкновений. Однако научное изучение конфликта началось только во второй половине XIX столетия. Несмотря на то, что представлено достаточно много научных трудов на данную тему, как зарубежными исследователями (М. Гектер, Д. Истон, Л. Коузер , С. Липсет, Т.Нейрн, и др.), так и российскими исследователями (А.Анцупов, С. Богданов А. Власов, А.Дмитриев, Ю. Запрудский, А. Зайцев, Э. Скакунов, Т. Чистякова, А. Шипилов, и др.), но в основном вся эта информация остается на уровне теории, нереализованной на практике. К тому же динамично развивающееся общество предъявляет новые требования к проблеме разрешения конфликтов, поэтому изучение проблемы конфликтов имеет большие перспективы.

Тема данной работы является актуальной, потому что каждому индивиду приходилось в той или иной мере сталкиваться с конфликтными ситуациями, с множеством противоречивых, острых и спорных моментов, разрешение которых проходит не всегда гладко, и часто проявляется в различных по степени негативных явлениях, начиная с банальной ссоры до разногласий между государствами.

**Цель работы:** выявить основные стили поведения людей в конфликтной ситуации.

**Задачи исследования:**

1. Рассмотреть понятие конфликта.

. Изучить функции конфликта.

. Охарактеризовать основные типы конфликта.

. Выявить основные стили поведения в конфликте.

. Сделать выводы о проделанном исследовании.

**Объект исследования:** конфликтные ситуации.

**Предмет исследования:** основные стили поведения людей в конфликтной ситуации.

**Методы исследования:** анализ литературных источников.

1. **Понятие и функции конфликта**

Существующие определения конфликта подчеркивают наличие противоречия, принимающие форму разногласий при взаимодействии людей. Конфликты могут проявляться скрытно или явно, но основой конфликта является отсутствие согласия. Следовательно, конфликт можно определить как отсутствие согласия между двумя или более сторонами - лицами или группами.

Наличие различных точек зрения, мнений, идей, взглядов, интересов не всегда проявляется в форме конфликта, а случается это тогда, когда в результате разногласий нарушаются нормальные взаимодействия людей, возникают препятствия к достижению поставленных целей. Для преодоления этих разногласий люди бывают вынуждены вступить в открытое конфликтное взаимодействие, где реализуется возможность участниками конфликта выразить различные мнения, способствующие выявлению большей альтернативы при принятии устраивающего всех решения, что несет в себе несомненный конструктивный смысл конфликта. Но результаты конфликтной ситуации не всегда имеют положительную тенденцию и результат. конфликт поведение межличностный

Если рассматривать функции конфликта, то можно сделать заключение, что конфликт достаточно противоречивое явление. При вступлении в противоборство, участники конфликта могут достичь воплощения поставленных задач и целей. Но бывает очень трудно спрогнозировать даже ближайшие последствия результатов завершения конфликта, не говоря об отдаленных последствиях, т.к. они могут носить как положительный, так и отрицательный характер для участников конфликта.

Следовательно, конфликту свойственны как конструктивные, так и деструктивные функции. К конструктивным функциям относятся:

1.Информационно-познавательная функция, характеризуется тем, что выявляется проблема в совокупности воспринимаемых людьми фактов, выявляет противоречия, разногласия, лежащие в основе конфликта, что позволяет противоборствующим сторонам лучше узнать друг друга, найти оптимальные точки соприкосновения взглядов и интересов, способствующие поиску истины

.Интегративная функция. Возникновение, как и развитие, а главное, разрешение конфликта способствует сплочению людей и стабилизации общественных отношений, стимулирует социализацию групп и индивидов, а тем самым содействует формированию необходимого равновесия в общественном организме.

.Функция стимулирования адаптации к изменяющейся среде.

При столкновении индивидов, групп с новыми условиями или новыми потребностями, связанными с происходящими изменениями, вызывающими необходимость приспособления к изменившейся ситуации, переоценке ценностей и изменению образцов поведения, неизбежно происходит конфликт между старым и новым. Если общественные системы или подсистемы не могут справиться с возникающими трудностями в процессе адаптации, они могут просто исчезнуть. Отсюда необходимость адаптации путем коренного изменения форм и методов деятельности и взаимоотношений.

Конструктивные функции конфликта неотделимо связаны с деструктивными функциями, т.к. позитивные функции не могут реализоваться, если отсутствует совместная регуляция конфликтующих сторон, подавляется одной из сторон, либо загоняется внутрь общественного организма. В результате могут образоваться следующие дисфункциональные последствия:

Неудовлетворенность, плохое состояние духа, рост текучести кадров и снижение производительности.

Меньшая степень сотрудничества в будущем.

Сильная преданность своей группе и больше непродуктивной конкуренции с другими группами организации.

Представление о другой стороне как о «враге»; представление о своих целях как о положительных, а о целях другой стороны как отрицательных.

Сворачивание взаимодействия и общения между конфликтующими сторонами.

Увеличение враждебности между конфликтующими сторонами по мере уменьшения взаимодействии и общения.

Смещение акцента: придание большего значения «победе» в конфликте, чем решению реальной проблемы

Таким образом, конфликт возникает при резком обострении противоречий, приводящих к столкновению двух или более участников конфликта в процессе разрешения возникшего противоречия. Стороны конфликта имеют деловую или личную заинтересованность в разрешении конфликта. Динамика конфликта изменчива и может то усиливаться, то затухать и может прибрести как конструктивный, так и деструктивный характер.

**2. Характеристика основных типов конфликтов**

В конфликтологии различают четыре типа конфликтов, в зависимости от существующего оппонента, которым может быть другой человек, группа людей или внутреннее «я». Далее приведены основные четыре типа конфликта.

.Внутриличностный конфликт. Этот конфликт принимает различные формы, и одна из самых распространенных - ролевой конфликт, возникающий при предъявлении человеку противоречивых требований, например, когда требования работодателя не согласуются с личными требованиями и ценностями работника. Обычно такой конфликт возникает у неуверенных в себе людей, неудовлетворенных своей работой, а также внутриличностный конфликт может возникнуть на фоне стресса.

.Межличностный конфликт. Этот тип конфликта является наиболее распространенным, чаще всего возникает по социально-психологическими причинам (потеря или искажение информации в процессе межличностных коммуникаций, несогласованное ролевое взаимодействие, различные способы оценки способов и результатов деятельности, а также личности друг друга). Межличностный конфликт происходит и по личностными психологическими причинам и проявляется как столкновение личностей, имеющими разные взгляды, ценности, обладающими разными чертами характера и темперамента. Зачастую такие люди просто не могут ладить друг с другом, т. к. взгляды и цели этих людей диаметрально противоположны.

.Конфликт между личностью и группой. Если возникает конфликт между личностью и группой, то, скорее всего, эта личность занимает позицию, во многом отличающуюся от групповой позиции. Причины, по которым индивид нарушает групповые нормы, могут быть связаны с защитой своих интересов, желанием повысить свой статус в группе, случайно, так как не усвоил правил группы или не в состоянии по тем или иным причинам выполнять требования группы. В любом случае такая личность является источником конфликта, так как ее мнение идет вразрез с мнением группы.

.Межгрупповой конфликт. Проявляется межгрупповой конфликт при различии интересов между социальными группами разного размера: малыми, средними и большими. Причинами межгруппового конфликта могут быть экономическими, политическими, национально-этническими или могут возникнуть другие разногласия. Разные уровни социальных групп имеют свои особенности при возникновении конфликтов и различаются способами их разрешения. Например, в малых группах ведущую роль в возникновении конфликта играет такой фактор, как социальная идентификация групп. Основанием такой идентификации могут быть экономические, социокультурные, расовые или другие факторы. Социальная идентификация проявляется в формировании чувства причастности к труппе и отождествлении себя с другими членами группы. Следовательно, с оборотной стороны социальная идентификация имеет социальную дифференциацию, которая может являться причиной возникновения межгруппового конфликта. Причины конфликтов на уровне больших социальных групп проявляются с большей масштабностью и глубиной. Например, политические конфликты, причинами которых, чаще всего является борьба за власть и за политическое господство в обществе.

Разграничение конфликтов на типы имеет достаточно условный характер, так как не существует жестко очерченной границы между различными видами конфликтов.

**3. Типичные стили поведения в конфликте**

При взаимодействии людей на работе, дома, в транспорте, магазине неизбежно возникают конфликтные ситуации. Каждый человек в конфликтной ситуации предпочитает выбрать ту линию поведения, которая наиболее привычна для него. Но не всегда данный выбор способствует достижению желаемых результатов.

Существует модель, разработанная Кеннетом Томасом и Ральфом Килманном, описывающая пять возможных стилей разрешения конфликтной ситуации. Согласно данной концепции стиль поведения в конфликте определяется степенью заинтересованности удовлетворения собственных интересов или интересов другой стороны.

Если человек склонен к индивидуальным действиям, то это приводит к силовому решению или уклонению от него. Если предпочитает совместные действия, то это ведет к уступкам или к конструктивным решениям. Проявление пассивной реакции направлено на выход из конфликта, а активной - на разрешение конфликта.

Таким образом, существует пять основных шаблонов поведения:

приспособление, уступчивость;

уклонение;

противоборство;

сотрудничество;

компромисс.

Каждый из вышеперечисленных стилей поведения в конфликтных ситуациях может подходить при определенных обстоятельствах в той или иной ситуации. В конфликтной ситуации в начале развертывания самого конфликта оппонентам необходимо выбрать приемлемую для себя форму дальнейшего поведения в сложившейся ситуации, с тем, чтобы в наибольшей степени отстоять свои интересы.

Ниже представлены стили поведения людей в конфликтной ситуации.

.Противоборство, конкуренция. Данный стиль представляет собой активную борьбу человека за свои интересы, используя все доступные средства, приводящие к достижению нужных целей. Средствами достижения цели может служить власть, принуждение, средства давления на других участников конфликта, использование зависимости оппонентов. Сложившаяся ситуация рассматривается индивидом как очень значимая для него, способствующая победе или поражению, из чего, в случае сопротивления оппонента, и вытекает жесткая и непримиримая позиция по отношению к другим участникам конфликта.

Данный стиль может быть приемлемым в случае, когда индивид обладает властью, достаточным авторитетом и имеется возможность настаивать на своем решении, потому что предлагаемое решение - наилучшее. Также стиль противоборства можно использовать при отсутствии иного выбора, когда требуется быстрое принятие решения и есть достаточно власти для этого. Но это не тот стиль, который надо использовать в личных отношениях т.к. этот стиль может вызывать чувство отчуждения у оппонента. Не стоит использовать этот стиль при обладании недостаточной властью, например, при споре с начальником, т.к. в этом случае могут быть негативные последствия.

.Уклонение (избегание, уход). Этот стиль поведения используется в том случае, когда человек предпочитает отказаться от высказывания своего мнения, избегает спора, не хочет отстаивать свои права, сотрудничать для выработки компромиссного решения. Сторонники этого стиля имеют тенденцию ухода от ответственности за принятие решений.

Такую форму взаимодействия в конфликте возможно использовать в том случае, когда затрагиваемая проблемная ситуация или сам исход конфликта не являются особо важными, либо когда ситуация слишком сложна и требует много сил для ее разрешения, а также при недостаточной власти для решения конфликта в свою пользу.

Также стиль уклонения подходить для отсроченного принятия решения, при выжидательной позиции, когда для решения текущей проблемы нет достаточной информации.

Несмотря на то, что можно посчитать уклонение не эффективным подходом к разрешению конфликтов, способом избегания проблем и ответственности, часто отсрочка в решении конфликтной ситуации может быть вполне подходящей и конструктивной реакцией дающей возможность заняться конфликтом позже, когда будет большая готовность к этому.

.Уступчивость, приспособление. При использовании этого шаблона поведения человек старается сохранить или восстановить благоприятные отношения с оппонентом путем сглаживания разногласий, поступаясь собственными интересами. Использование данной модели возможно в случае более существенной значимости для оппонента предмета спора и в этом случае для индивида важнее сохранение хороших отношений с оппонентом, чем отстаивание своих интересов при малых шансах на победу.

Стиль приспособления нежелательно использовать в ситуациях, когда приспособление к кому-то или уступка чего-то вызывает чувство неудовлетворенность и обиду. Также этот стиль неприемлем в ситуации, когда другой участник конфликта в свою очередь не планирует уступать в чем-либо или не оценит сделанных уступок.

Стиль приспособления немного сходен со стилем уклонения, так как тоже применяется для получения отсрочки в разрешении проблем. Главное отличие этих стилей состоит в том, что при использовании приспособления действия происходят совместно с оппонентом и достигается обоюдное согласие делать то, чего хочет другой. При использовании стиля уклонения не делается ничего для удовлетворения интересов другого человека. Происходит отталкивание проблемы от себя.

.Сотрудничество. При использовании этого стиля взаимодействия в конфликтной ситуации человек принимает активное участие в поиске оптимального решения, способствующего удовлетворить интересы всех участников конфликтного взаимодействия, не пренебрегая при этом своими интересами. Это взаимодействие происходит при открытом обмене мнениями, заинтересованностью оппонентов в выработке оптимального решения. Данная форма взаимодействия предполагает продолжительную работу и участие всех сторон конфликта, т.к. сначала оппоненты выявляют нужды и интересы обеих сторон, а после этого происходит их обсуждение. Этот подход способствует всестороннему анализу существующих разногласий и выработке обоюдного решения, учитывая интересы всех участников конфликта.

Сотрудничество среди прочих стилей является самым трудным стилем взаимодействия при конфликте, однако этот стиль способствует выработке наиболее приемлемого и способного удовлетворить обе конфликтующие стороны решения в сложных и важных проявлениях конфликтных ситуаций.

.Компромисс. В данном случае действия участников направлены на поиски решения, устраивающего обе стороны, при котором особо никто не выигрывает, но и не теряет. Индивид немного уступает в своих интересах, чтобы удовлетворить их в чем-то оставшемся, другая сторона делает то же самое. Иными словами, происходит частичное удовлетворении своего желания при частичном выполнении желания другого человека. Стиль компромисса наиболее эффективен в тех случаях, когда оппоненты хотят одного и того же, но одновременно это невыполнимо или обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы, когда устраивает временное решение и краткосрочная выгода.

Такие действия могут в некоторой мере напоминать сотрудничество. Однако компромисс достигается на более поверхностном уровне по сравнению с сотрудничеством. При использовании этого стиля не выявляются скрытые нужды и интересы как в случае применения стиля сотрудничества. Компромисс часто является удачным отступлением или даже последней возможностью прийти к какому-то решению.

Каждый из рассмотренных стилей не может быть выделен как самый лучший и эффективен только в определенных ситуациях. Для индивида желательно умение эффективно использовать каждый из стилей взаимодействия в конфликтной ситуации и обладание способностью делать тот или иной выбор, учитывая конкретные обстоятельства. Часто в конфликте наилучший подход определяется конкретной ситуацией, а также особенностями характера индивида. Предпочтение одного стиля другому - естественное явление, но жесткие рамки выбранного стиля способствуют ограничению возможностей индивида при разрешении конфликта. Таким образом, для выбора эффективного стиля взаимодействия при конфликте важно определить свои приоритеты и возможные альтернативные варианты, что позволяет быть более свободным в выборе тактики при столкновении с конкретными конфликтными ситуациями. Честный, открытый и доброжелательный подход к разрешению конфликта является идеальным.

**Заключение**

В заключение еще раз отметим, что конфликт является сложным динамическим явлением, требующим комплексного подхода в изучении и разрешении, учитывая многообразие как объективных так и субъективных факторов. Конфликтные ситуации возникают практически во всех областях человеческой жизни и могут носить явный или скрытый характер, но основой конфликтов всегда является отсутствие согласия между конфликтующими сторонами. Конфликтное взаимодействие участников позволяет выразить различные мнения, выявить больше возможных альтернатив при принятии решения, в чем и заключается важнейший конструктивный смысл конфликта.

Одним из важнейших факторов, способствующим выбору того или иного типа взаимодействия в конфликтной ситуации, является предыдущий опыт взаимоотношений, а также определяется конкретной сложившейся ситуацией и особенностями характера оппонентов. Выделяют следующие стили, которые выбирают люди в конфликтных ситуациях: приспособление (уступчивость), уклонение, противоборство, сотрудничество, компромисс. Основой разграничения стилей является степень ориентации оппонентов на собственные интересы или интересы партнера.

Стратегия поведения, избираемая участниками конфликта, имеет важнейшее значение для последующего развития конфликта, может меняться на различных этапах конфликтной ситуации и оказывает ключевое влияние на исход конфликта.

Наиболее конструктивной признается стратегия взаимодействия сотрудничество, которая позволяет воспринимать оппонента как партнера и совместными усилиями, максимально удовлетворяя интересы обеих сторон принять нужное решение в завершающей стадии конфликтной ситуации.

**Список использованной литературы**

Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. Учебник для ВУЗов. М.: «Юнити», 1999. - 551 с.

Громова О. Н. Конфликтология. Курс лекций. М.: ЭКМОС, 2000.

Дмитриев А. В. Конфликтология. Учебное пособие. М.: «Гардарики», 2000. - 320 стр.

Конфликтология. Учебник для ВУЗов. Под ред. Ратникова В. П. 2-е издание. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. - 511 с.

Коузер Л. Основы конфликтологии. СПб.: «Светлячок», 1999.

Курбатов В. И. Конфликтология. Ростов-на-Дону: Феникс, 2005.

Майерс Д. Социальная психология - СПб.: Издательство «Питер», 7-е издание, 2009 - 800 с.

Никифоров Г.С. (ред.) Диагностика здоровья. Психологический практикум - СПб.: Издательство «Речь», 2007. - 950 с.

Светлов В. А. Конфликт: модели, решения, менеджмент. СПб.: «Питер», 2005.

Хода Лейси. Как разрешить конфликт на рабочем месте. М.: HIPPO, 2004.