Природа и сущность конфликта. Классификация, причины и способы решения конфликта. Управление конфликтами.

**Введение**

Конфликты являются вечным спутником нашей жизни. Взаимодействие людей и их поведение вызывается одновременно их собственными личными характеристиками и окружающей средой, в которой они находятся. По мере взаимодействия с другими людьми неминуемо цели, задачи и потребности одних вступают в противоречие с целями, задачами и потребностями других.

Слово «конфликт» - латинского корня и в буквальном переводе означает «столкновение». В основе любого конфликта лежит противоречие, которое ведет обычно к конструктивным или к деструктивным последствиям.

Конфликтология, немногие слышали это слово, однако, так или иначе, каждый из нас хотя бы раз в жизни сталкивался с конфликтной ситуацией, более того почти каждый был участником конфликта. Между тем межличностные конфликты - это всего лишь малая часть всего того, что происходит в современном обществе. Мы не будем пытаться дать ответ на вопрос, почему происходят конфликты, в полной мере этого сделать и нельзя. Но получить базовые представления о природе конфликта необходимо каждому человеку. Это, конечно, не означает, что такой человек не будет конфликтовать, скорее напротив он будет применять своё знание, для того, чтобы выходить из конфликтных ситуаций победителем.

**1. Природа конфликтов**

В жизни нередко бывает так, что цели, стремления и убеждения одних людей могут прийти в противоречие с целями, стремлениями и убеждениями других, даже если одни занимаются общим делом. Так возникает конфликтная ситуация. Конфликты имеют различные причины, степень, последствия и возможности разрешения и предотвращения, в связи, с чем их можно разделить на несколько типов.

Как у многих понятий у конфликта имеется множество определений и толкований. Одно из них определяет конфликт как отсутствие согласия между двумя или более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами. Каждая сторона делает все, чтобы была принята ее точка зрения или цель, и мешает другой стороне делать то же самое.

Когда люди думают о конфликте, они чаще всего ассоциируют его с агрессией, угрозами, спорами, враждебностью, войной и т.п. В результате, бытует мнение, что конфликт - явление всегда нежелательное, что его необходимо, по возможности избегать и что его следует немедленно разрешать, как только он возникнет. Такое отношение четко прослеживается в трудах авторов, принадлежащих к школе научного управления, административной школе и разделяющих концепцию бюрократии по Веберу.

Авторы, принадлежащие к школе «человеческих отношений», тоже были склонны считать, что конфликта можно и должно избегать, однако они обычно рассматривали конфликт как признак плохого управления. По их мнению, хорошие взаимоотношения могут предотвратить возникновение конфликта.

Конечно, конфликт не всегда имеет положительный характер. В некоторых случаях он может мешать удовлетворению потребностей отдельной личности и достижению целей организации в целом. Например, человек, который на заседании комитета спорит только потому, что не спорить он не может, вероятно, снизит степень удовлетворения потребности в принадлежности и уважении и, возможно, уменьшит способность группы принимать эффективные решения. Члены группы могут принять точку зрения спорщика только для того, чтобы избежать конфликта и всех связанных с ним неприятностей, даже не будучи уверенными, что поступают правильно. Но во многих ситуациях конфликт помогает выявить разнообразие точек зрения, дает дополнительную информацию, помогает выявить большее число альтернатив или проблем и т.д. Это делает процесс принятия решений группой более эффективным, а также дает людям возможность выразить свои мысли и тем самым удовлетворить личные потребности в уважении и власти.

Таким образом, конфликт может быть функциональным и, наоборот, дисфункциональным, что приводит к снижению личной удовлетворенности, группового сотрудничества и эффективности организации. Роль конфликта, в основном, зависит от того, насколько эффективно им управляют. Чтобы управлять конфликтом, необходимо понимать причины возникновения конфликтной ситуации. Слишком уж часто управляющие считают, что основной причиной конфликта является столкновение личностей.

**2. Сущность конфликта**

Субъект, участник, объект конфликта - вот основные понятия, которые необходимо чётко отличать друг от друга, дабы не запутаться в дальнейшем в сложных речевых построениях, без которых, к сожалению, не всегда можно обойтись.

**2.1 Субъекты и участники конфликта**

Понятия «субъект» и «участник» конфликта не всегда тождественны.

Субъект -- это активная сторона, способная создать конфликтную ситуацию и влиять на ход конфликта в зависимости от своих интересов.

Участник конфликта может сознательно принять участие в конфликте, а может случайно или помимо своей воли быть вовлеченным в конфликт.

В ходе развития конфликта статусы участников и субъектов могут меняться местами.

Также необходимо различать прямых и косвенных участников конфликта.

Последние представляют собой определенные силы, преследующие в чужом конфликте свои интересы.

Косвенные участники могут:

- провоцировать конфликт и способствовать его развитию;

- содействовать уменьшению интенсивности конфликта или полному его прекращению;

- поддерживать ту или иную сторону или обе стороны одновременно.

Косвенные участники конфликта составляют определенную часть окружающей среды, в которой протекают конфликты. Поэтому социальная среда может выступать либо катализатором, либо сдерживающим или нейтральным фактором развития конфликта.

**2.2 Объект конфликта**

Одним из непременных элементов конфликта является объект, т.е. конкретная причина, мотивация, движущая сила конфликта. Все объекты подразделяются на три вида:

- объекты, которые не могут быть разделены на части, владеть ими совместно с кем-либо невозможно.

- объекты, которые могут быть разделены в различных пропорциях между участниками конфликта.

- объекты, которыми оба участника конфликта могут владеть совместно. Это ситуация «мнимого конфликта».

Определить объект в конкретном конфликте далеко не просто. Субъекты и участники конфликта, преследуя свои реальные или мнимые цели, могут скрывать, маскировать, подменять искомые мотивы, побудившие их к противоборству.

Манипуляция объектом способна принести значительные выгоды одной из сторон и существенно усложнить положение другой. Трудности в нахождении действительного объекта конфликта возникают в сложных конфликтах, когда одни противоречия накладываются на другие, или одни причины конфликта подменяются другими. Иногда и сам субъект конфликта не в полной мере осознает реальные мотивы противоборства.

Выявление основного объекта -- непременное условие успешного решения любого конфликта. В противном случае он или не будет решен в принципе (тупиковая ситуация), или будет решен не в полной мере, то во взаимодействии субъектов останутся «тлеющие угли» для новых столкновений.

**3. Классификации конфликтов**

Классификация конфликтов -- метод познания, заключающийся в объединении их в группы на основе какого-либо признака. Базисная типология конфликтов позволяет определить в нем наиболее общие структурные единицы.

В основе классификации может лежать любой признак конфликта. Если за основу берется характеристика, присущая всем конфликтам, то классификация называется общей.

Конфликты классифицируются **в соответствии со степенью нормативной регуляции**:

на одном конце -- институционализированные (типа дуэли),

на другом -- абсолютные конфликты (борьба до полного уничтожения оппонента).

Между этими крайними точками находятся конфликты разной степени институализации.

Социальный конфликт -- понятие собирательное, охватывающее множество форм проявления групповых столкновений. Такие конфликты различаются масштабом, типом, составом участников причинами и последствиями. При этом **по форме проявления** эти конфликты можно разделить на два вида:

- антагонистические (непримиримые);

- агонистические (примиримые).

Для второго вида характерны конфронтация, соперничество, конкуренция.

Конфронтация -- это зачастую пассивное противостояние социальных групп с противоборствующими политическими, экологическими, социальными интересами. Как правило, конфронтация не принимает форму открытого столкновения, но предполагает оказание давления, наличие разногласий. Конфронтация может перерасти в соперничество.

Соперничество -- это борьба за признание достижений и способностей отдельного человека или какой-либо общности. Цель соперничества -- приобретение лучших социальных позиций, достижение престижных целей. Соперничество, в свою очередь может перерасти в конкуренцию.

Конкуренция -- это особый тип конфликта, цель которого -- получение выгоды, прибыли либо доступа к дефицитным благам.

**Социологи описывают конфликт также с помощью переменных**, таких, как разногласие и доминирование.

Разногласие -- основная переменная, которая указывает состояние и ориентацию взглядов, интересов и целей участников, выраженных в требованиях или декларациях о намерениях. Разногласие формирует противоборствующее поведение, описываемое процессуальной моделью конфликта. Модели (программы) поведения могут быть трех типов:

- достижение цели за счет другого участника конфликта;

- частичная или полная уступка своих позиций другому участнику конфликта;

- взаимное, равное удовлетворение интересов обоих сторон.

Доминирование предполагает социальную иерархию в человеческих сообществах, борьбу за приоритетные позиции. Это система человеческих действий, основанная на стремление применить силу.

Если за критерий принять объект конфликта, то можно выделить следующие виды конфликтов.

Экономические. В их основе лежит столкновение экономических интересов, когда потребности одной стороны удовлетворяются за счет потребностей другой. Чем глубже эти противоречия, тем труднее их разрешить. Именно экономические причины чаще всего лежат в основе глобальных кризисов между обществом и властью.

Социально-политические. В их основе лежат противоречия, касающиеся политики государства в сфере властных и социальных отношений, партий и политических объединений. Они тесно связаны с межгосударственными и международными столкновениями.

Идеологические. В их основе находятся противоречия во взглядах, установках людей на самые разные проблемы жизни общества, государства. Они могут возникать как на уровне макросферы, так и в самых малых объединениях на уровне личности.

Социально-психологические. Они могут проявиться как между личностями, так и между социальными группами. В их основе лежат нарушения в области взаимоотношений. Причиной может быть психологическая несовместимость, немотивированное неприятие человека человеком, борьба за лидерство, престиж, влияние и т.д.

Социально-бытовые**.** Они связаны с разными представлениями групп и отдельных лиц и жизни, быте и т.д. Главный из них -- дисгармония семейных отношений. Его причины: бытовые неурядицы, морально-бытовая распущенность, а также серьезные идейные расхождения.

**Если за критерий принять длительность и степень напряжения**, то конфликты можно разделить на следующие типы:

Бурные и быстротекущие**.** Отличаются большой эмоциональностью, крайними проявлениями негативного отношения конфликтующих сторон. Они могут заканчиваться тяжелыми исходами и иметь трагические последствия: в основе их лежит психологическое состояние людей.

Острые и длительные. Возникают преимущественно в тех случаях, когда противоречия достаточно глубокие, устойчивые, непримиримые или труднопримиримые. Конфликтующие стороны контролируют свои реакции и поступки. Прогноз решения -- преимущественно неопределенный.

Слабовыраженные и вялотекущие. Характерны для противоречий, носящих неострый характер, либо для столкновений, где активна лишь одна сторона; вторая не стремится четко обнаружить свою позицию или избегает конфронтации.

Слабовыраженные и быстропротекающие. О благоприятном прогнозе можно говорить лишь в том случае, если такой конфликт имеет место в определенном эпизоде. Если за ним следует новая цепь подобных конфликтов, то прогноз может быть не только сложным, но и неблагоприятным.

**Если за критерий принять уровень организации общественной жизни**, то конфликты могут быть:

- Глобальные (мировая цель);

- Региональные (Афганистан);

- Межгосударственные (Армения -- Азербайджан);

- Межнациональные (Осетино - Ингушский, 1991 г.);

- Межклассовые или между разными слоями общества (Кузбасс: учителя, шахтеры и чиновничество);

- Межгрупповые (команда Президента и Верховный Совет в 1993 г.);

- Межпартийные (КПРФ -- ЛДПР);

- Межличностные политические (предвыборная борьба кандидатов во властные структуры).

**Если за критерий взять количество участвующих сторон**, т.е. круг участников, то конфликты бывают:

- двусторонние;

- трехсторонние;

- многосторонние.

**Если за критерий принять степень силового давления**, то конфликты могут быть:

- невооруженные (таможенные войны);

- вооруженные, представляющие собой разномасштабное фактическое ведение военных действий.

**Если за критерий принять степень противоречий,** то конфликты бывают:

- агрессивные;

- компромиссные.

**Могут быть конфликты:**

- по основным вопросам;

- не по основным вопросам.

Если за основание конфликта берется **психическое состояние сторон**и соответствующее этому состоянию поведение людей в конфликтных ситуациях, то конфликты делятся на:

- рациональные;

- эмоциональные.

В зависимости **от целей конфликта и его последствий**, конфликты подразделяются на:

- позитивные;

- негативные;

- конструктивные;

- деструктивные.

Социальный психолог В. И. Курбатов предлагает **другие подходы к классификации конфликтов**:

- внешний -- конфронтация между субъектами;

- внутренний -- конфронтация мотивов, намерений, целей субъекта;

- конфликт выбора -- затруднение выбора одной из двух равных целей;

- конфликт выбора наименьшего зла -- затруднение выбора между вариантами, каждый из которых в равной степени нежелателен;

- групповой -- между группами людей;

- коммуникативный -- результат речевого противостояния, являющийся следствием барьеров понимания установки первого впечатления;

- мотивационный -- между потребностями и намерениями;

- открытый -- борьба с целью нанесения ущерба противнику;

- скрытый -- неявное противостояние, напряженные взаимоотношения;

- конфликт потребностей -- разновидность мотивационного, связанного с тем что человек хочет достичь противоречивые цели;

- конфликт потребности и социальной нормы -- между побудительными личными мотивами и запретительными общими императивами;

- статусный -- конфронтация, определяемая статусом, положением и ролью участников;

- целевой -- конфронтация по поводу достижения определенной цели и т.д.

**По степени вовлеченности людей в конфликт** могут быть выделены следующие типы:

- Внутриличностные;

- Межличностные;

- Между личностью и группой;

- Межгрупповые;

- Межколлективные;

- Межпартийные;

- Межгосударственные.

**4. Причины конфликтов**

конфликт разрешение регуляция

У всех конфликтов есть несколько причин. Основными причинами конфликта являются ограниченность ресурсов, которые нужно делить, взаимозависимость заданий, различия в целях, различия в представлениях и ценностях, различия в манере поведения, в уровне образования, а также плохие коммуникации. Очень важно определить причины конфликта, так как, зная причины возникновения того или иного феномена, легче предпринять какие-то конкретные шаги по блокированию их (причин) действия, предотвращая тем самым вызываемый ими негативный эффект.

Рассмотрим перечень причин возникновения конфликта, предложенный специалистом Кричевским Р. Л. Весьма условно он может быть представлен в виде трех основных групп причин:

- во-первых, причин порожденных трудовым процессом;

- во-вторых, причин, вызываемых психологическими особенностями человеческих взаимоотношений;

- в-третьих, коренящихся в личном своеобразии членов коллектива.

Встречаются также причины конфликта, обусловленные экономическим состоянием жизни в нашей стране, которые нельзя игнорировать. Исчерпывающего списка причин, вызывающих конфликты, в том числе и в трудовой деятельности, не существует. Важная группа причин межличностного конфликта - причины, вызываемые психологическими особенностями человеческих отношений. Наиболее яркий пример такого рода особенностей - взаимные симпатии и антипатии людей, ведущие к их совместимости или несовместимости. Казалось бы, довольно безобидный фактор «симпатия - антипатия» касается не только двух или несколько большего числа людей, но может иметь и более серьезные последствия для всего коллектива. Ведь нередко разного рода кадровые назначения в учреждениях, на предприятиях имеют своей основой именно этот принцип. В свою очередь несправедливость в должностных назначениях, как правило, имеет следствием обострение межличностных отношений.

Можно выделить еще несколько причин конфликта:

а) неблагоприятная психологическая атмосфера в коллективе (она может быть вызвана образованием противостоящих группировок, культурными, эстетическими различиями людей, действиями руководителя и т.д.);

б) плохая психологическая коммуникация (т.е. люди не понимают, не учитывают намерения, состояния друг друга, не считаются с потребностями каждого).

Список личностных причин конфликта не сводится только набору соответствующих черт. Демографические характеристики тоже не нейтральны в этом вопросе. Так, для женщины характерна тенденция к большей частоте конфликтов, связанных с их личностными потребностями (зарплата, распределение отпусков), мужчины больше предрасположены к конфликтам, связанным непосредственно с самой трудовой деятельностью (организация труда, определенность трудовых функций).

**5. Разрешение конфликта**

Длительность и интенсивность конфликта зависит от целей и установок сторон, ресурсов, средств и методов ведения борьбы, реакции на конфликт окружающей среды, символов победы и поражения, имеющихся (и возможных) способов (механизмов) нахождения консенсуса и т.д.

На определенной стадии развития конфликта у противоборствующих сторон могут существенно измениться представления о возможностях своих и противника. Наступает момент переоценки ценностей, обусловленный новыми взаимоотношениями, расстановкой сил, осознанием реальной ситуации -- невозможности достичь целей или непомерной ценой успеха. Все это стимулирует изменение тактики и стратегии конфликтного поведения. В этом случае конфликтующие стороны начинают искать пути примирения, и накал борьбы, как правило, идет на убыль. С этого момента фактически начинается процесс завершения конфликта, что не исключает новых обострений.

На стадии разрешения конфликта возможны варианты развития событий:

- очевидный перевес одной из сторон позволяет ей навязать более слабому оппоненту свои условия прекращения конфликта;

- борьба идет до полного поражения одной из сторон;

- борьба принимает затяжной, вялотекущий характер из-за недостатка ресурсов;

- стороны идут на взаимные уступки в конфликте, исчерпав ресурсы и не выявив явного (потенциального) победителя;

- конфликт может быть остановлен под давлением третьей силы.

Социальный конфликт будет продолжаться до тех пор, пока не появятся реальные условия его прекращения, которые могут быть определены еще до начала противоборства, а могут быть выработаны и согласованы в ходе развития конфликта.

Существуют такие абсолютные конфликты, в которых борьба ведется до полного уничтожения одного или обоих соперников. Чем жестче очерчен предмет спора, чем очевиднее признаки, знаменующие победу и поражение сторон, тем больше шансов для его локализации.

Способы завершения конфликта направлены в основном на изменение самой конфликтной ситуации, либо путем воздействия на участников, либо путем изменения характеристики объекта, либо иными способами. Назовем некоторые из этих способов:

- устранение объекта конфликта;

- замена одного объекта другим;

- устранение одной стороны участников конфликта;

- изменение позиции одной из сторон;

- изменение характеристик объекта и субъекта конфликта;

- получение новых сведений об объекте или создание дополнительных условий;

- недопущение непосредственного или опосредованного взаимодействия участников;

- приход участников конфликта к единому решению или обращение к арбитражу при условии подчинения любому его решению.

Здесь необходимо ввести еще два понятия: цена конфликта и цена выхода из конфликта. Цена конфликта для каждой из конфликтующих сторон складывается из суммы трех величин:

- из затрат энергии, времени и сил на конфликтную деятельность;

- из ущерба, наносимого недружелюбными действиями другой стороны;

- из потери, связанной с ухудшением общей ситуации.

Не строгость интуитивно вылавливаемой цены конфликта не мешает тому, чтобы сравнить ее с другой интуитивно оцениваемой величиной -- ценой выхода из конфликта.

Цена выхода из конфликта -- это разность между утратами, с которыми сопряжен этот выход из конфликта, и приобретениями, которые дает этот выход.

Если приобретения больше, чем утраты, то выгода от прекращения конфликта очевидна. Однако приобретения обычно представляются неясными и гипотетическими, что значительно снижает их оценку, тогда как утраты отчетливо зримы и поэтому оцениваются высоко. Вот почему неудивительно, что гораздо чаще встречается иной вариант: утраты представляются больше приобретений. В этом случае целесообразно сопоставить цену конфликта и цену выхода из конфликта. Если цена конфликта меньше, т.е. выход из конфликта дается слишком дорогой ценой, то попытки продолжить конфликтную борьбу еще имеют смысл.

Таким образом, сравнение цены конфликта и цены выхода из него позволяет рационально решить вопрос: стоит ли продолжать конфликт, учитывая дальнейшее возрастание его цены, или же прекратить его.

**5.1 Переговоры**

Завершающий этап стадии разрешения конфликта предполагает переговоры. Обычно одним из условий начала переговорного процесса является временное перемирие. Но возможны варианты, когда на стадии предварительных договоренностей стороны не только не прекращают враждовать, но идут на обострение конфликта, стремясь упрочить свои позиции на переговорах.

Переговоры предполагают, взаимный поиск компромисса конфликтующих сторон и включают всевозможные процедуры:

- признание наличия конфликта;

- утверждение процедуры, правил и норм;

- выявление основных спорных вопросов;

- исследование возможных вариантов решения проблемы;

- поиск соглашения по каждому спорному вопросу и урегулирование конфликта в целом;

- выполнение всех принятых взаимных обязательств.

В основу переговорного процесса может быть положен метод компромисса, основанный на взаимных уступках сторон, или метод консенсуса, ориентированный на совместное решение существующих проблем.

Методы ведения переговоров и их результат зависит не только от отношений между противоборствующими сторонами, но и от внутреннего положения каждой из сторон, отношения с союзниками и других внеконфликтных факторов.

**5.2 Послеконфликтная стадия**

Завершение непосредственного противоборства сторон не всегда означает, что конфликт полностью завершен. Степень удовлетворенности или неудовлетворенности сторон заключенными мирными договоренностями будет зависеть от следующих положений:

- насколько удалось в ходе конфликта и последующих переговоров достичь преследуемой цели;

- какими методами и способами велась борьба;

- насколько велики потери сторон;

- насколько велика степень ущемленности чувства собственного достоинства той или иной стороны;

- удалось ли в результате мира снять эмоциональное напряжение сторон;

- какие методы были положены в основу переговорного процесса;

- насколько удалось сбалансировать интересы сторон;

- навязан ли компромисс одной из сторон или третьей силой, или являлся результатом взаимного поиска решения конфликта;

- какова реакция окружающей социальной среды на итоги конфликта.

Послеконфликтная стадия знаменует новую объективную реальность: новую расстановку сил, новые отношения оппонентов друг к другу и к окружающей социальной среде; новое видение существующих проблем и новую оценку своих сил и возможностей.

**Заключение**

Конфликт означает несогласие сторон, при котором одна сторона пытается добиться принятия своих взглядов и помешать другой стороне сделать то же самое. Конфликт может иметь место между индивидуумами и группами и между группами.

Потенциальные причины конфликта - совместно используемые ресурсы, взаимозависимость заданий, различия в целях, различия в восприятиях и ценностях, различия в стиле поведения и биографиях людей, а также плохая коммуникация. Люди часто не реагируют на ситуации потенциальных конфликтов, если это ситуации не связаны с минимальными личными потерями или угрозами.

При эффективном вмешательстве конфликт может иметь положительные последствия.

Имеется пять стилей разрешения конфликтов. Уклонение представляет уход от конфликта. Сглаживание - такое поведение, как будто нет необходимости раздражаться. Принуждение - применение законной власти или давление с целью навязать свою точку зрения. Компромисс - уступка до некоторой степени другой точке зрения, является эффективной мерой, но может не привести к оптимальному решению. Решение проблем - стиль, предпочитаемый в ситуациях, которые требуют разнообразие мнений и данных, характеризуется открытым признание м разницы во взглядах и столкновение этих взглядов для того, чтобы найти решение приемлемое для обеих сторон.

Под конфликтом понимается наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключаю-щийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями.
Причины конфликтов делятся:
объективные причины конфликтов;
организационно-управленческие причины конфликтов;
социально-психологические причины конфликтов;
личностные причины конфликтов.
К объективным причинам конфликтов относятся:
естественное столкновение интересов людей в процессе их жизнедеятельности;
слабая разработанность правовых и других нормативных процедур разрешения социальных противоречий, возникающих в процессе взаимодействия людей;
недостаток значимых для нормальной жизнедеятельности людей материальных и духовных благ;

образ жизни.
К организационно-управленческим причинам конфликтов относятся:
структурно-организационные причины конфликтов. Они заключаются в несоответствии структуры организации требованиям деятельности, которой она занимается. Структура организации должна определяться задачами, которые эта организация будет решать или решает, структура создается под задачи.
функционально-организационные причины конфликтов. Они вызваны неоптимальностью функциональных связей организации с внешней средой; между структурными элементами организации; между отдельными работника-ми. Внешние функциональные связи организации должны максимально соответствовать решаемым задачам и обеспечивать их выполнение.
личностно-функциональные причины конфликтов. Они связаны с не-полным соответствием работника по профессиональным, нравственным и другим качествам требованиям занимаемой должности. Любая работа требует определенных профессиональных знаний и опыта, иногда весьма значительных.

ситуативно-управленческие причины конфликтов. Они обусловлены ошибками, допускаемыми руководителями и подчиненными в процессе решения управленческих и других задач. Принятие ошибочного управленческого решения объективно создает возможность конфликтов между авторами решения и его исполнителями. Невыполнение работниками задач, поставленных руководством, также вызывает опасность конфликта по этому поводу.
Социально-психологические причины конфликтов:
1) возможные значительные потери и искажения информации в процессе межличностной и межгрупповой коммуникации;
несбалансированное ролевое взаимодействие двух людей;
непонимание людьми того, что при обсуждении проблемы, особенно сложной, несовпадение позиций часто может быть вызвано не действительным расхождением во взглядах на одно и то же, а подходом к проблеме с различных сторон.
различных способов оценки результатов деятельности и личности друг друга;
внутригрупповой фаворитизм.
Личностные причины конфликтов:
способность к эмпатии, т.е. пониманию эмоционального состояния другого человека, сопереживанию и сочувствованию ему.
завышенный или заниженный уровень притязаний;