**1. Структура конфликтной ситуации**

критика конфликт управление

В «Словаре конфликтолога» даётся следующее определение структуры конфликта: «от лат. structure - (троение, расположение, порядок) - строение и внутренняя форма организации конфликта, выступающая как совокупность элементов его составляющих, обеспечивающих целостность конфликта как системы, его отличие от других социальных явлений, сохранение его основных свойств при различных внешних и внутренних изменениях». Здесь же авторы словаря А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов характеризую структуру конфликта, как статическую составляющую конфликта и его свойства как объекта. Структура конфликта отличается от его функций, характеризующих динамическую составляющую конфликта и его свойства как процесса. Она включает две основные подсистемы: объективную (материальную) и субъективную (идеальную или психологическую).

Объективная структура конфликта включает следующие основные элементы: первая противоборствующая сторона, вторая противоборствующая сторона, группа поддержки первой стороны, группа поддержки второй стороны, другая участники конфликта, объект конфликта, его предмет, другие элементы. Субъективная подструктура конфликта представляет собой систему неполных и неточных моделей всех объективных элементов структуры конфликта, имеющихся в психиках участников конфликта. Это в первую очередь, образы себя, оппонента, объекта и предмета конфликта, вещественной и социальной среды, в которой развивается конкретный конфликт.

К элементам субъективной структуры конфликта относятся также мотивы поведения участников конфликта, преследуемые ими цели, потребности, ценности, их нравственные и профессиональные качества, психологическая устойчивость, культура и другие индивидуально-психологические характеристики. С точки зрения уровней структуры конфликта субъективная подструктура, строго говоря, является главным элементом, характеризующим структуру каждого участника конфликта. Другими словами, она имеет подчиненный характер по отношению к объективной структуре конфликта.

С точки зрения генезиса структурных элементов конфликта правомерно выделение объективной и субъективной подструктур как равнозначных. Более того, субъективная подструктура конфликта играет решающую роль в возникновении, развитии и завершении борьбы, т.е. она в большей степени определяет динамику и эволюцию конфликта по сравнению с объективной подструктурой. Оценка и регулирование конфликта также в большей степени связаны с изучением и воздействием на субъективные элементы конфликтной ситуации. В процессе развития конфликта его структура может изменяться. Структура конфликта является объектом системно-структурного анализа конфликта. На рисунке 1 показана структура конфликтной ситуации, приведенная Н.В. Гришиной.





Рис. 1. Целевая структура конфликтной ситуации

Итак, в любом конфликте присутствует хотя бы две конфликтующие стороны, к которым относятся отдельные индивиды и группы. Конфликты бывают и многосторонними, когда во взаимодействии участвуют более двух сторон. Участниками конфликта могут быть отдельные индивиды, социальные группы, организации, государства, коалиции государств. Главными участниками конфликта являются противодействующие стороны или противники. Они образуют стержень конфликта. Участники конфликта делятся на прямых и косвенных. Между прямыми участниками выделяют инициатора конфликта.

Трудности с определением участников и субъектов конфликтного взаимодействия связана с динамичностью этого процесса: на начальном этапе гражданин или группа могут выступать инициаторами конфликта, а в его окончании переместиться в категорию жертв.

Кроме выполнения определенных ролей, участники конфликта характеризуются:

) позицией, которую занимает одна из сторон по отношению к противодействующей стороны, в которой:

отдельный индивид выступает от своего собственного имени и преследует собственные интересы;

отдельные индивиды преследуют групповые интересы;

группы, непосредственно взаимодействуют друг с другом для достижения общих интересов;

государственные структуры, выступающие от имени закона;

) социальным статусом - общим положением лица или социальной группы в обществе, опирающиеся на определенную совокупность прав или обязанностей;

) потенциалом (силой) - совокупность потенциальных и активных средств и ресурсов сторон конфликта, их способностью реализовать свои цели вопреки противодействию оппонента. Знание выступает наиболее демократическим пот потенциала, источником силы.

В зависимости от характера противоборствующих сторон конфликты можно разделить на четыре типа:

) внутриличностный, или совести, при котором одни качества личности противостоят другим ее аспектам;

) межличностный, при котором одно лицо противостоит другой;

) конфликт типа лицо - группа, при котором отдельная личность противостоит определенной социальной группе;

) конфликт типа группа - группа, носителями которого могут быть как малые, так и большие социальные образования, например, нации, классы, государства.

Кроме главных сторон конфликта есть и другие его участники, которые играют в нем второстепенные роли. Косвенные участники конфликта характеризуются ролевым поведением, то есть косвенные участники конфликта могут:

• провоцировать конфликт с целью достижения собственных интересов (подстрекатель, провокатор);

• способствовать уменьшению остроты или полному прекращению конфликта (посредник, медиатор, судьи);

• поддерживать ту или иную сторону или обе стороны одновременно - (пособие, союзник или группа поддержки);

• планировать и управлять протеканием конфликта (организатор).

Роли участников конфликта различаются как с социологической, так и с психологической точек зрения. С социологической точки зрения они могут существенно различаться по своей социальной значимости, силой, влиянием, что особенно ярко проявляется при конфликте отдельной личности с государством. Обычно в конфликте такого рода силы участников далеко не равные. Как свидетельствует история, роль отдельных личностей не только в жизни отдельных организаций и групп, но и в судьбах целых народов и государств может быть очень велика.

Неодинакова роль отдельных участников конфликта и с психологической точки зрения. В этом отношении она может быть благородной, даже героической, а может быть и некрасивой. Каждый участник при развитии противоборства может руководствоваться своими мотивами, целями, интересами, ценностями и установками.

Как социальная значимость участников, так и их цели, установки проявляются особенно четко лишь тогда, когда конфликт достигает высокого уровня развития. Именно в это время выясняется, кто есть кто среди его участников.

Кроме объективных характеристик сторон конфликта очень важно отображение предмета конфликта в сознании субъектов конфликтного взаимодействия. Оно может быть различным:

конфликтная ситуация объективно существует, но не осознается участниками конфликта;

конфликтная ситуация объективно существует, но по-разному осознается участниками конфликта;

конфликтная ситуация объективно не существует, но осознается ее участниками как конфликтная (ложный конфликт);

конфликтная ситуация существует объективно и при этом адекватно осознается ее участниками

Рассматривая конфликт, следует также выделять:

) мотивы конфликтующих сторон, то есть внутренние силы, которые подталкивают субъектов к конфликту;

) интересы конфликтующих сторон - эмоционально окрашенный, состояние деятельности конфликтующих сторон.

) позиции конфликтующих сторон - те претензии, которые предъявляют друг другу стороны конфликта.

Предмет конфликта. Всякий конфликт имеет свою причину, возникает по поводу необходимости удовлетворения определенных потребностей. Те ценности, которые способны удовлетворить эти потребности и за овладение которыми возникает противостояние, является предметом конфликта. В качестве предмета конфликта могут выступать определенные материальные, социальные и духовные ценности.

Объект конфликта - это материальная (ресурс), духовная (идея, норма, принцип и т.д.) или социальная (власть) ценность, к обладанию или пользование которой стремятся стороны конфликта.

Характеристики объекта конфликта:

объект конфликта возникает при наличии интереса к нему со стороны противоборствующих сторон (желание им обладать, его использовать, контролировать, присвоить т.д.);

конкретно-исторический характер объектов конфликта (желание завладеть определенным объектом, землей, полезными ископаемыми и т.д.);

субъективность оценки значимости объекта для разных субъектов.

Типы объектов конфликта:

объекты, которые не могут быть разделены на части, владение которыми совместно с кем-нибудь невозможно;

объекты, которые могут быть разделены на части и обладание которыми возможно в разных пропорциях;

объекты, которыми участники конфликта могут владеть совместно в равных долях (это ситуация мнимого конфликта).

Различия между объектом и предметом конфликта

. Объект конфликта - это та сторона реальности, которая включена в процесс взаимодействия с субъектами конфликта, а предмет конфликта - это различия, разногласия, возникающие между противодействующими сторонами, которые они пытаются решить.

. Объект конфликта может быть истинным или ложным, потенциальным или иллюзорным, а предмет конфликта всегда реален.

. Объект конфликта может быть скрытым, тогда как предмет всегда ярко выраженный.

Среда конфликта осуществляет большое влияние на причины его возникновения и динамику. С точки зрения уровней социальной системы различают макро-и микросреду. Макросреда - это совокупность условий, что ВПЧ заливают на большие социальные группы и государства. Микросреда влияет на малые группы, внутреннее самочувствие людей и межличностные взаимоотношения. По природе его составляющих можно выделить физическое (геологические, климатические, экологические условия) и социальное (социальные условия, в которых развивается конфликт, включая его косвенных участников) среда. Поэтому можно говорить о том, что каждый конфликт имеет такие характеристики:

пространственные: географические границы, сферы возникновения и проявления конфликта, условия и повод возникновения, конкретные формы проявления, средства и действия, которыми пользуются субъекты, результат конфликта;

временные: длительность, частота, повторяемость, продолжительность участия каждого субъекта, временные характеристики каждого из этапов;

социально-пространственные: количество и интересы людей, вовлеченных в конфликт

Характер конфликта зависит не только от объективных условий в данной стране, большой или малой группе, но и от его субъективного восприятия, или образа конфликта, который создается у отдельных лиц или групп в данной конфликтной ситуации. Этот образ, или восприятие, не обязательно соответствует действительному положению дел и может быть трех видов:

) представление о самих себе;

) восприятие других участников конфликта;

) восприятие внешней среды (микро-и макро-), в котором разворачивается конфликт.

Именно эти образы, идеальные картины конфликтной ситуации, а не объективная реальность, является непосредственной основой поведения конфликтующих сторон.

Обычно в целом эти образы и картины порождаются объективной реальностью. Однако наше познание отражает не только объективную природу, но и включает как свою неотъемлемую составляющую и нашу собственную человеческую природу. Поэтому отношения между нашими образами, представлениями и реальностью очень сложны и не только никогда полностью не совпадают, но и могут иметь с ней серьезные разногласия, что является еще одним источником конфликтов.

При этом следует иметь в виду, что какими были бы наши образы, восприятия, представления о конфликтной ситуации, конфликт все же не начнется, пока они не реализуются в соответствующих двусторонних действиях Объективные и субъективные причины конфликта, а также состав участников определяют и набор возможных способов действия и поведения сторон. Поскольку каждое действие одного из участников конфликта вызывает соответствующее противодействие, они влияют друг на друга, то есть взаимодействуют.

Определение временных, пространственных и системных границ конфликта является важной предпосылкой его успешного урегулирования, предотвращения его деструктивных результатов.

Вызревание причин конфликта, формирование состава участников, их взаимодействие и тот или иной результат решаются в течение определенного времени. Поэтому всякий реальный конфликт не является единовременным актом, а процессом, нередко достаточно длительным. В связи с этим анализ конфликта требует рассмотрения его структуры не только в статике, но и исследования его динамики, стадий и этапов развития.

**2. Структура конфликтоустойчивости**

Конфликтоустойчивость А.Я. Анцупов и другие рассматривают, как способность оптимально организовать свое поведение в сложных ситуациях социального взаимодействия, бесконфликтно решать проблемы, возникающие в отношениях с другими людьми.

Н.В. Гришина считает, что высокий уровень конфликтоустойчивости предполагает адекватную оценку события и психологически грамотные действия, и поведение в проблемных и предконфликтных ситуациях, наблюдение и контроль за участниками конфликтов, оптимизацию взаимодействия с оппонентом в конфликте, сосредоточении усилий на конструктивном разрешении конфликта.

Относительно структуры конфликтоустойчивости следует сказать, что взгляды ученых несколько отличаются. Так А.И. Шипилов выделяет четыре группы факторов, от которых зависит конфликтоустойчивость:

психофизиологические - проявляются в эмоционально-волевой устойчивости;

когнитивные - проявляются в качестве психических познавательных процессов человека;

мотивационные - проявляются в направленности личности человека и его мотивы в конкретной ситуации общения;

социально-психологические - отражают социально-психологические особенности личности, стереотипы ее взаимодействия с окружающими.

В.В. Рогачев в структуру конфликтоустойчивости личности относит: коммуникабельность, умение легко устанавливать и поддерживать контакт с людьми, доброжелательность, жизнерадостность, эмпатию, рефлексию, способность понимать состояние людей, ставить себя на место другого человека; развитую речь, способность находить общий язык с разными людьми.

Несколько иные компоненты, более полную структуру, выделяет И.В. Ващенко:

эмоциональный (означает, что человек умеет управлять своим эмоциональным состоянием в предконфликтной и конфликтной ситуациях, способный открыто проявлять свои эмоции без пренебрежения личности оппонента, не переходит в депрессивное состояние в случае длительного конфликта или проигрыша в нем);

волевой (способность к сознательной мобилизации сил соответствующей ситуации взаимодействия, к сознательному контролю и управлению собой, своим поведением и своим психическим состоянием);

познавательный (умение определять начало предконфликтной ситуации, анализ причин конфликта, умение сводить к минимуму искажения воспринятой информации и личности оппонента, а также своего поведения, умение объективно оценить конфликт, прогнозировать его развитие и возможные последствия, способность быстро принимать правильные решения, способность выявлять главную проблему конфликта; выдвигать и обосновывать альтернативные решения проблемы, способность к аргументации и цивилизованной полемики в условиях спора);

мотивационный (сосредоточение на решении проблем, возможность коррекции отстаиваемых взглядов в зависимости от изменения обстановки и расстановки сил);

психомоторное (умение управлять своей экспрессией: контролировать тело, жесты, мимику, позу, положение рук, ног, головы, не допускать дрожание голоса, нарушения координации и скованности движений).

Таким образом, В.В. Рогачев акцентирует внимание в структуре конфликтоустойчивости на положительном поведении, которое не приводит к возникновению недоразумений, а А.И. Шипилов и И.В. Ващенко кроме позитивного поведения уделяют внимание правильным действиям при эскалации конфликта, что по нашему мнению является более точным.

Исходя из изложенного структуру конфликтоустойчивости личности можно изобразить следующим образом (См.: рисунок 2).



Рис. 2. Структура конфликтоустойчивости личности

Таким образом, в структуру конфликтоустойчивости личности входят: эмоциональный компонент (человек умеет управлять своим эмоциональным состоянием в предконфликтной и конфликтной ситуациях, способный открыто проявлять свои эмоции без пренебрежения личности оппонента, не переходит в депрессивное состояние в случае длительного конфликта или проигрыша в нем); волевой компонент (способность к сознательной мобилизации сил соответствующей ситуации взаимодействия, к сознательному контролю и управлению собой, своим поведением и своим психическим состоянием), психомоторный компонент (умение управлять своей экспрессией: контролировать тело, жесты, мимику, позу, положение рук, ног, головы, не допускать дрожание голоса, нарушения координации и скованности движений), познавательный компонент (умение определять начало предконфликтной ситуации, анализ причин конфликта, умение сводить к минимуму искажения воспринятой информации и личности оппонента, а также своего поведения, умение объективно оценить конфликт, прогнозировать его развитие и возможные последствия, способность быстро принимать правильные решения, способность выявлять главную проблему конфликта; выдвигать и обосновывать альтернативные решения проблемы, способность к аргументации и цивилизованной полемики в условиях спора), мотивационный компонент (сосредоточение на решении проблем, возможность коррекции отстаиваемых взглядов в зависимости от изменения обстановки и расстановки сил).

**3. Разновидности критики (показать на примерах)**

Критика бывает двух видов: конструктивная и деструктивная.

Конструктивная критика касается непосредственного вашего проекта, действия, конкретной ситуации и ее основная цель дать Вам обратную связь, с целью улучшения Вашего проекта, поведения, идеи.

Если мнение высказано в виде конструктивной критики - это пойдет на пользу и Вам и вашим результатам, поскольку вы сделаете правильные выводы и сможете улучшить свои результаты.

Например, если мама с маленьким ребенком, сидящая дома может спросить у своего супруга - как ты считаешь какая я мама, какая я хозяйка? Как ты считаешь - что я могу улучшить в ведении нашего домашнего хозяйства? На твой взгляд, в каких моментах мне стоит поработать над собой, чтобы стать еще лучшей матерью?

Работающей женщине важно продвигаться по карьерной лестницей. В этом случае всегда можно попросить обратную связь от коллег или от начальника, спросив, как Вы считаете, что я могу улучшить в своей работе? Над какими профессиональными навыками Вы бы могли посоветовать мне поработать, чтоб я могла еще лучше выполнять свою работу?

При таких вопросах сразу задается пространство для разговора, четко очерчиваются границы для получения обратной связи.
Такая критика, является критикой - но положительной, двигающей человека к изменениям.

Другой вид критики, с которым мы чаще всего встречаемся - необоснованная критика (или деструктивная, разрушающая), когда оценивают не результаты работы, а оценивают личность целиком - например: «Ты никогда не создашь ничего стоящего», или «Ты всегда делаешь неинтересные вещи».

Такая критика влияет на наше мнение о себе и зачастую именно она понижает самооценку.

Большинство из нас столкнулись с необоснованной критикой в раннем детстве, и она очень сильно ударила по самооценке и по уверенности в себе. Большинство взрослых проблем берут начало в детстве и только осознав причины, прожив детские обиды и тревоги человек может двигаться дальше.

Во взрослой жизни мы также можем сталкиваться с действием деструктивной критики, но в отличие от ребенка мы можем подойти к ней осознанно и либо принять ее во внимание, либо не впустить критику в свою личную зону.

Хороший пример деструктивной критики - это когда начальник говорит вам: «Как ты мог допустить такую глупую ошибку, о чем ты вообще думал? Я не знаю, почему я тебе дал такие полномочия руководителя».

Возможно, начальник предполагает, что такие слова могут мотивировать вас работать усерднее, но в таких случаях у вас остается одно желание: отвернуться и уволиться из компании. Это происходит потому, что критика, обращенная в ваш адрес, была необъективной, негативного характера, и начальник не указал на то, как можно исправить ошибки и улучшить производительность.

Деструктивная критика вредна для самоуверенности человека. Если, выразив деструктивную критику, не предлагаются меры по устранению ошибок, то чистый эффект от такой критики - негативные эмоции.

**Заключение**

Изучив структуру конфликтной ситуации, мы пришли к выводу, что она включает в себя: стороны конфликта (субъекты конфликта); предмет конфликта; образы предмета конфликта (конфликтной ситуации); мотивы конфликта; позиций конфликтных сторон.

Анализ структуры конфликтоустойчивости позволил сделать вывод, что конфликтоустойчивость - это способность оптимально организовать свое поведение в сложных ситуациях социального взаимодействия, бесконфликтно решать проблемы, возникающие в отношениях с другими людьми.

В структуру конфликтоустойчивости личности входят: эмоциональный компонент (человек умеет управлять своим эмоциональным состоянием в предконфликтной и конфликтной ситуациях, способный открыто проявлять свои эмоции без пренебрежения личности оппонента, не переходит в депрессивное состояние в случае длительного конфликта или проигрыша в нем); волевой компонент (способность к сознательной мобилизации сил соответствующей ситуации взаимодействия, к сознательному контролю и управлению собой, своим поведением и своим психическим состоянием), психомоторный компонент (умение управлять своей экспрессией: контролировать тело, жесты, мимику, позу, положение рук, ног, головы, не допускать дрожание голоса, нарушения координации и скованности движений), познавательный компонент (умение определять начало предконфликтной ситуации, анализ причин конфликта, умение сводить к минимуму искажения воспринятой информации и личности оппонента, а также своего поведения, умение объективно оценить конфликт, прогнозировать его развитие и возможные последствия, способность быстро принимать правильные решения, способность выявлять главную проблему конфликта; выдвигать и обосновывать альтернативные решения проблемы, способность к аргументации и цивилизованной полемики в условиях спора), мотивационный компонент (сосредоточение на решении проблем, возможность коррекции отстаиваемых взглядов в зависимости от изменения обстановки и расстановки сил).

Критика бывает двух видов: конструктивная и деструктивная. Конструктивная критика затрагивает непосредственного ваш проект, ваши действия, конкретную ситуацию и ее основная цель дать Вам обратную связь, с целью улучшения Вашего проекта, поведения, идеи.

Деструктивная критика - это, когда оценивают не результаты работы, а оценивают личность целиком.

**Список использованной литературы**

1. Анцупов А.Я. Конфликтология: Учебник для вузов. - 2-е изд. перераб. и доп. // А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2011. - 591 с.

. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Словарь конфликтолога, 2009 г.

. Гришина Н.В. Психология конфликта. 2-е изд. - СПб.: Питер, 2008. - 544 с.

. Рогачев, В.В. Формирование конфликтной компетентности сотрудников таможни для профилактики межличностных конфликтов: автореф. дис..канд. психол. наук: 19.00.05. - Ярославль, 2002. - 28 с.