**1. Дисциплина: ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

**2. Преподаватель: Ремская Е.А.**

**3. Название темы: «Конфликты и способы их предупреждения и разрешения. » (2 часа)**

**4. Самостоятельная работа: «Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция» (2 часа)**

**5. Изучить тему. Ответить на контрольные вопросы.**

**6. Вопросы по теме:**

1. Каковы причины конфликтов?
2. Каковы исходы конфликтных ситуаций возможны?
3. Каковы условия конструктивного разрешения конфликтов?
4. Какие эмоциональные источники конфликта возможны?

**Конфликт: его сущность и основные характеристики**

1. Конфликтные ситуации и конфликты, и их причины

Слово «[конфликт](http://www.grandars.ru/college/psihologiya/konflikt.html)» (от лат. **confliktus)** означает столкновение (сторон, мнений, сил).

Следует различать конфликтные ситуации и конфликты.

**Конфликтная ситуация** – это возникновение разногласий, т.е. столкновение желаний, мнений, интересов. Конфликтная ситуация может перерасти в конфликт.

**Конфликт** – это взаимные отрицательные отношения, возникающие при столкновении желаний, мнений, отягощенные эмоциональным напряжением и «выяснением отношений» между людьми.

Основные признаки конфликта:

1. Конфликт всегда возникает на основе противоположно направленных мотивов или суждений. Такие мотивы и суждения являются необходимым условием возникновения конфликта.

2. Конфликт – это всегда противоборство субъектов социального взаимодействия, которое характеризуется нанесением взаимного ущерба (морального, материального, физического, психологического и т. п.).

**Стороны конфликта** – это субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или же явно или неявно поддерживающие конфликтующих.

**Предмет конфликта** – это то, из-за чего возникает конфликт.

**Образ конфликтной ситуации** – это отображение предмета конфликта в сознании субъектов конфликтного взаимодействия.

**Мотивы конфликта** – это внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту (мотивы выступают в форме потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений).

**Позиции конфликтующих сторон** – это то, о чем они заявляют друг другу в ходе конфликта или в переговорном процессе.

Причиной конфликтов могут быть:

1. *Неадекватная самооценка и неадекватные представления людей.* Неадекватное представление о себе создает психологические барьеры (общения, игнорирование информации, чужого мнения) и порождает конфликтное поведение. Значительное количество конфликтов происходит из-за неправильно полученной или принятой информации индивидом о самом себе или из-за неспособности эту информацию получить, неумение понять другого человека и т.п.
2. *Несоответствие социальных ролей*. Перераспределение ролей в обществе, группе не всегда происходит спокойно и иногда становится источником конфликтов. Кроме того, причиной конфликта может оказаться несовместимость ролей, которые необходимо выполнять человеку в данный момент.
3. *Групповая дискриминация*, которая проявляется в делении на «своих» и «чужих», которое может сопровождаться пренебрежительным отношением к «чужим».
4. *Ограниченность ресурсов, подлежащих распределению*. Под ресурсами можно понимать любой объект конфликта.

Объективные причины тогда становятся источниками конфликта, когда они не позволяют личности или группе реализовать потребности, ограничивают их деятельность и поведение, задевают личные и групповые интересы.

Выделяют две фазы развития конфликта: конструктивную и деструктивную.

Для *конструктивной фазы* конфликта характерна неудовлетворенность собой, оппонентом, беседой, совместной деятельностью. При этом общение остается в рамках делового обсуждения, разногласия не принимают необратимого характера, оппоненты контролируют себя.

*Деструктивная фаза* конфликта начинается тогда, когда взаимная неудовлетворенность оппонентов друг другом превышает некий критический порог и совместная деятельность или общение становятся неконтролируемыми.

1. Исходы конфликтных ситуаций и конфликтов

Исходы конфликтных ситуаций могут быть разными: предупреждение конфликта, уход от конфликта, сглаживание, компромисс, конфронтация, принуждение.

*Предупреждение конфликта* зависит главным образом от его участников. Прежде всего, при возникновении конфликтной ситуации следует не допускать предпосылок со своей стороны для развития конфликта: говорить с оппонентом спокойно и, изменяя его отношение к чему-либо, убеждать его, а не приказывать. Необходимо позаботиться об условиях, при которых требования оппонента по возможности могло быть выполнено.

*Уход от конфликта* как способ разрешения конфликтной ситуации – это уход от разрешения возникшего противоречия со ссылкой на недостаток времени, на неуместность спора и т.д. Этот способ следует использовать, чтобы не довести разговор до конфликта, но это просто откладывание разрешения конфликтной ситуации.

*Сглаживание конфликта* – это согласие с претензиями, но «только на этот момент». Этот способ следует использовать, чтобы успокоить партнера, снять эмоциональное возбуждение. При этом говорят, что не так понят, что нет особых причин для конфликта и т.д.

*Компромисс* – это принятие наиболее приемлемого для обеих сторон решения путем открытого обсуждения мнений и позиций. Он исключает принуждение в одностороннем порядке к одному-единственному варианту, а также откладывание разрешения конфликта. Его преимущество состоит во взаимной равности прав и обязанностей, принятых каждой стороной добровольно, и открытости претензий.

*Конфронтация* – это жесткое противостояние сторон друг другу, когда ни одна из них не принимает позицию другой. Ее опасность в том, что партнеры могут перейти на личные оскорбления, когда все разумные доводы оказываются исчерпанными. Несмотря на то, что такой исход конфликтной ситуации является неблагоприятным, он позволяет партнерам увидеть сильные и слабые стороны друг друга, понять интересы сторон («значит, и в моей позиции не все гладко»).

*Принуждение* – это тактика навязывания человеку того варианта решения, который устраивает другую сторону конфликта. Оно является самым неблагоприятным исходом для сохранения хороших отношений.

Многие конфликтные ситуации могут быть разрешены еще на стадии их объективного возникновения за счет анализа всей системы связей людей данного коллектива, прогнозирования конфликтогенного влияния всех производимых изменений, тщательного продумывания заинтересованными сторонами своих шагов и слов.

Лучшим разрешением возникшей конфликтной ситуации является конструктивное разрешение. К условиям *конструктивного разрешения конфликтов* относятся:

1. Прекращение конфликтного взаимодействия.
2. Поиск общих точек соприкосновения в интересах оппонентов.
3. Снижение интенсивности негативных эмоций.
4. Выявление и признание собственных ошибок.
5. Объективное обсуждение проблемы.
6. Учет статусов (должностного положения) друг друга.
7. Выбор оптимальной стратегии разрешения.

Широкое распространение в конфликтологии получила разработанная К. Томасом и Р. Килменом двухмерная модель стратегий поведения личности в конфликтном взаимодействии. В основе этой модели лежат ориентации участников конфликта на свои интересы и интересы противоположной стороны.

В любом конфликте каждый участник оценивает и соотносит свои интересы и интересы соперника, задавая себе вопросы: «Что я выиграю…?», «Что я потеряю…?», «Какое значение имеет предмет спора для моего соперника…?» и т. д. На основе такого анализа он сознательно выбирает ту или иную стратегию поведения: *уход, принуждение, компромисс; уступка или сотрудничество*. Часто бывает так, что отражение этих интересов происходит неосознанно, и тогда поведение в конфликтном взаимодействии насыщено мощным эмоциональным напряжением и носит спонтанный характер.

Оценка интересов в конфликте – это качественная характеристика выбираемого поведения. В модели Томаса-Килмена она соотносится с количественными параметрами: *низким, средним или высоким уровнем направленности на интересы*.

Уровень направленности на собственные интересы или интересы соперника зависит от *трех обстоятельств:*

1) содержания предмета конфликта;

2) ценности межличностных отношений;

3) индивидуально-психологических особенностей личности.

Особое место в оценке моделей и стратегий поведения личности в конфликте *занимает ценность для нее межличностных отношений* с противоборствующей стороной. Если для одного из соперников межличностные отношения с другим (дружба, любовь, товарищество, партнерство и т. д.) не представляют никакой ценности, то и поведение его в конфликте будет отличаться деструктивным содержанием или крайними позициями в стратегии (принуждение, борьба, соперничество). И, наоборот, ценность межличностных отношений для субъекта конфликтного взаимодействия, как правило, является существенной причиной конструктивного поведения в конфликте или направленностью такого поведения на компромисс, сотрудничество, уход или уступку.

Графически модель стратегий поведения в конфликте Томаса-Килмена представлена на рис. 3.

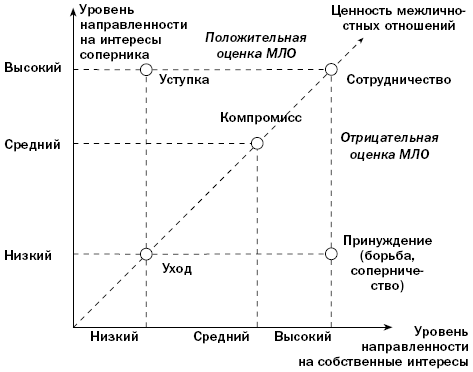
****

Рис. 3. Модель стратегий поведения в конфликте Томаса-Килмена

Наиболее эффективными стратегиями разрешения конфликта являются компромисс и сотрудничество.

**Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция**

1. Эмоциональные источники конфликта

Для понимания эмоциональной специфики конфликтных взаимоотношений необходимо рассмотреть эмоции и их функции в человеческой деятельности и общении.

Эмоциональные процессы отражаются в форме непосредственных переживаний, ощущений приятного или неприятного, отношения человека к миру и людям, процессам и результатам деятельности.

В отечественной психологии широкое распространение получила классификация эмоциональных процессов А.Н. Леонтьева, по которой выделяются три вида эмоциональных процессов: *аффекты, собственно эмоции и чувства*.

*Аффектами* называют сильные и относительно кратковременные эмоциональные переживания, сопровождаемые резко выраженными двигательными и висцеральными (в переводе с латинского висцеральный - внутренний) проявлениями, содержание и характер которых может изменяться, в частности, под влиянием воспитания и самовоспитания.

*Собственно эмоции* представляют собой более длительные (по сравнению с аффектом) состояния, иногда слабо проявляющиеся во внешнем поведении. Они имеют выраженный ситуационный характер, т.е. выражают оценочное личностное отношение к складывающимся или возможным ситуациям.

*Чувства* - это особый вид эмоциональных переживаний, носящих выраженный предметный характер и отличающихся сравнительной устойчивостью, они связаны с представлением о некотором объекте — конкретном или обобщённом (например, чувство любви к человеку, к Родине).

Некоторые психологи отдельным классом выделяют *настроения.* Из всех эмоциональных феноменов настроение является самым неопределенным. В большинстве учебников психологии настроение описывается как самостоятельный эмоциональный феномен, отличающийся от эмоций.

По С.Л. Рубинштейну, «*Настроение* - не специальное переживание, приуроченное к какому-то частному событию, а разлитое общее состояние. Настроение более сложно и более многообразно и расплывчато, более богато мало уловимыми оттенками, чем четко очерченное чувство». Рубинштейн подчеркивает, что настроение, в отличие от других эмоциональных переживаний, личностно.

Эмоциональные процессы чаще всего окрашены позитивно или негативно. Любая деятельности порождает у человека положительную или отрицательную эмоцию, чувство, связанное с удовольствием или неудовольствием.

К. Изард, анализируя эмоциональный мир человека, пришел к заключению о существовании базовых эмоций. Базовые эмоции - это элементарные эмоции, которые больше ни на что не расщепляются, и сами являются составляющими остальных сложных эмоций. Многие из этих эмоций являются врожденными. Базовые эмоции, в основном, отрицательные. Большее разнообразие отрицательных эмоций обусловлено тем, что они дают информацию о характере неблагоприятных обстоятельств и, соответственно, возможность более успешно осуществлять адаптацию к ним.

К положительным относятся *интерес* и *радость*.

*Интерес* — положительное эмоциональное состояние, способствующее развитию навыков и умений, приобретению знаний. Интерес-возбуждение — это чувство захваченности, любопытства.

[*Радость*](http://psycabi.net/vdokhnovlyayushchie-tsitaty-i-aforizmy/137-radost-zhizni-luchshie-tsitaty-aforizmy-i-statusy)— положительная эмоция, связанная с возможностью достаточно полно удовлетворить актуальную потребность, вероятность чего до этого была невелика или неопределенна. Радость сопровождается самоудовлетворенностью и удовлетворенностью окружающим миром. Препятствия к самореализации являются препятствиями и для появления радости.

Имеет парадоксальную окраску *удивление*.

*Удивление* — не имеющая четко выраженного положительного или отрицательного знака эмоциональная реакция на внезапно возникшие обстоятельства. Удивление тормозит все остальные эмоции, направляя внимание на новый объект и может переходить в интерес.

Остальные эмоции проявляются в негативных переживаниях.

*Страдание* (горе) — наиболее распространенное отрицательное эмоциональное состояние, связанное с получением достоверной (или кажущейся таковой) информации о невозможности удовлетворения важнейших потребностей, достижение которых до этого представлялось более или менее вероятным. Страдание имеет характер астенической эмоции и чаще протекает в форме эмоционального стресса. Наиболее тяжелая форма страдания — горе, связанное с безвозвратной утратой.

*Гнев* – сильное отрицательное эмоциональное состояние, протекающее чаще в форме аффекта; возникает в ответ на препятствие в достижении страстно желаемых целей. Гнев имеет характер стенической эмоции.

*Отвращение* – отрицательное эмоциональное состояние, вызываемое объектами (предметами, людьми, обстоятельствами), соприкосновение с которыми (физическое или коммуникативное) вступает в резкое противоречие с эстетическими, нравственными или идеологическими принципами и установками человека. Отвращение, если оно сочетается с гневом, может в межличностных отношениях мотивировать агрессивное поведение. Отвращение, как и гнев, может быть направлено на себя, снижая при этом самооценку и вызывая самоосуждение.

*Презрение* – отрицательное эмоциональное состояние, возникающее в межличностных отношениях и порождаемое рассогласованием жизненных позиций, взглядов и поведения человека с таковыми другого человека, которые представляются как низменные, не соответствующие принятым нравственным нормам и этическим критериям. Человек враждебно относится к тому, кого он презирает.

*Страх* – отрицательное эмоциональное состояние, появляющееся при получении субъектом информации о возможном ущербе для его жизненного благополучия, о реальной или воображаемой опасности. В отличие от страдания, вызываемого прямым блокированием важнейших потребностей, человек, переживая эмоцию страха, располагает лишь вероятностным прогнозом возможного неблагополучия и действует на основе этого прогноза (часто недостаточно достоверного или преувеличенного). Эмоция страха может иметь как стенический, так и астенический характер и протекать либо в виде стрессовых состояний, либо в виде устойчивого настроения подавленности и тревожности, либо в виде аффекта (ужас).

*Стыд* – отрицательное эмоциональное состояние, выражающееся в осознании несоответствия собственных помыслов, поступков и внешности не только ожиданиям окружающих, но и собственным представлениям о подобающем поведении и внешнем облике.

*Вина* - отрицательное эмоциональное состояние, выражающееся в осознании неблаговидности собственного поступка, помысла или чувств и выражающееся в сожалении и раскаянии.

Каждая из перечисленных эмоций может быть представлена как градация состояний, возрастающих по степени выраженности: спокойное удовлетворение, радость, восторг, ликование, экстаз и т.д., или застенчивость, смущение, стыд, вина и т.д., или неудовольствие, огорчение, страдание, горе.

Эмоции функционируют особенным образом, отражая не объективное состояние внешней реальности, а, скорее внутреннее состояние личности и ее отношение к окружающему. При проявлении личностью пассивности – эмоции отражают состояние, при проявлении активности – отношение. Отличительной чертой базовых эмоций, является то, что они легко преобразовываются в желание и действие.

К.Изард считал, что из сочетаний эмоций возникают комплексы переживаний. Примером такого комплекса может выступать тревожность, возникающая при сочетании гнева и страха.

Неотъемлемой составляющей любого конфликта является эмоциональная включенность. Конфликт - это не просто различия в позициях. Эти различия, лишенные эмоциональной окраски редко воспринимаются как конфликт, а скорее, как просто предмет для обсуждения разговора.

Конфликтные ситуации чаще вызывают у людей негативные переживания, что приводит к поведению, лишь обостряющему их. Отрицательные эмоции в конфликтной ситуации доминируют и являются основной причиной перехода конфликтной ситуации в конфликт, поскольку, переполняя сознание человека, способны заставить его действовать нерационально.

*Эмоциональные источники конфликта* связаны с базовыми потребностями людей:

1. Эмоции, связанные с потребностью контролировать людей, влиять на них, добиваться желательного социального статуса.

2. Эмоции, связанные с потребностью получать одобрение со стороны других людей, переживать принадлежность к значимой для себя группе.

3. Эмоции, связанные с потребностью справедливости, со стремлением к равенству и честности во взаимоотношениях.

4. Эмоции, связанные с самоиндификацией - с потребностью в автономности, самореализации, позитивном образе -Я, в утверждении собственных ценностей.

Эмоциональные источники конфликта существуют вместе с объективными. Они и составляют то, что отличает конфликт от разногласий. Объективные источники конфликта переживаются как важные только тогда, когда воспринимаются как средства ослабить эмоциональное напряжение, вызванное неудовлетворенностью тех или иных потребностей.

Эмоциональные источники конфликта распознать труднее, чем объективные, поэтому люди часто не осознают их в конфликтах.

Основными формами поведения, типичными для тех, кто или не обладает необходимыми умениями в управлении конфликтами или не может справиться с отрицательными эмоциями являются следующие:

- нападение на противоположную сторону, подмена ссорой обсуждения противоречий;

- привнесение в конфликт нового содержания, нерелевантность (неуместность), не обсуждение существа разногласий;

- состояние отчаяния, при этом, внешне как бы сдаются, а внутренне остаются при своем мнении или позиции;

- использование силы или власти для победы, или потеря поддержки;

- обида, психологическая защита посредством нарочитой самоуверенности;

- разговоры с посторонними о содержании конфликта или обсуждение с ними недостатков своих соперников;

- поиск половинчатых решений: компромиссов, не удовлетворяющих интересам сторон полностью.

Межличностные конфликты обычно бывают чрезвычайно насыщенными в эмоциональном отношении. Различают следующие типы межличностных конфликтов, системообразующим фактором которых является развитие эмоций:

*Чувственно-аффективный тип межличностного конфликта* начинается с острого, эмоционально окрашенного и неприятного для партнера вопроса, обращенного одним из них к другому. Второй партнер, испытывая неприязненные, а порой и враждебные чувства к первому, стремится игнорировать все, что связано с мнениями, оценками, вкусами первого, не отвечает на его вопросы, игнорируя его, избегает дружеского взаимопонимания с партнером, сводя свое общение с ним до минимума, необходимого и формального. В возникающем конфликте выявляются две особенности. Первая заключается в том, что конфликтная ситуация разворачивается постепенно, раздражение и озлобленность нагнетаются исподволь, не сразу приводя к конфликтному взаимодействию. Вторая особенность состоит в том, что конфликтное взаимодействие выражает разную направленность позиций соперников. Первый, стремящийся получить ответы на свои вопросы и не получающий их, начинает раздражаться, злиться и выражать все более неприязненные отношения ко второму, вступает в состояние, не позволяющее ему контролировать свои слова и поступки. Второй, напротив, стремится всячески уйти от непосредственного взаимодействия с первым, игнорируя его слова, чувства, эмоции. Его игнорирующая позиция усиливает отрицательную эмоциональную реакцию партнера и провоцирует тем самым возникновение межличностного конфликтного взаимодействия.

*Бескомпромиссный тип межличностного конфликта* начинается со взаимных замечаний, упреков, претензий друг к другу. В ходе перерастания конфликтной ситуации в реальное конфликтное взаимодействие обе стороны продолжают высказывать друг другу свое недовольство, выдвигают все новые претензии и обвинения в адрес партнера. Деструктивная функция конфликта усиливается, соперники, при этом, делают все назло друг другу.

*Эмоционально невыдержанный тип межличностного конфликта* начинается с эмоциональной агрессивности одного из субъектов взаимодействия. Для этого типа конфликта характерно эмоциональное недовольство и неудовлетворенность партнеров друг другом, высказываемые откровенно, порой в резкой форме. Начинающийся конфликт характеризуется отсутствием стремления спокойно разобраться в причинах возникшего недоброжелательства и нежеланием понять своего партнера. Стремление обидеть, унизить партнера проявляется в демонстративном и деструктивном поведении, которое часто не контролируется. Для партнера, вступившего в такое конфликтное взаимодействие, свойственно непонимание причин конфликта, и оценка поведения другого как неправильного. Такой конфликт носит затяжной характер и приводит к взаимной формализации межличностного взаимодействия, которое характеризуется свернутостью процесса общения до минимально необходимого.

*Вежливо-обидчивый тип межличностного конфликта* начинается с выражения одним из партнеров несогласия с точкой зрения другого или же с оценкой последним того или иного явления, человека, его поступков и т.п. Для данного вида конфликта специфично использование вежливой формы обращения к сопернику (иногда даже подчеркнуто вежливого), а также чувства недовольства собой за вступление в конфликтное взаимодействие. В таком случае у обоих партнеров чаще всего проявляется обоюдная готовность к примирению, которая может без труда реализоваться, нередко со взаимными извинениями.

*Агрессивный тип межличностного конфликта* отличается тем, что для обоих его участников характерно деструктивное поведение, в котором эмоции подавляют рассудок. В связи с тем, что один из конфликтующих не в состоянии контролировать свои слова и поступки, а другого переполняют отрицательные эмоции, их взаимодействие нередко сопровождается взаимными оскорблениями, доходящими до острой стычки - в форме словесной перебранки, истерики, а иногда и драки.