



АРХАНГЕЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ  
государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Архангельской области «Архангельский государственный многопрофильный колледж»

## ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

### РАЗДЕЛ 2. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

#### ТЕМА 02. КОНФЛИКТЫ В ДЕЛОВОЙ СРЕДЕ

Жить среди себе подобных – одна из основных потребностей человека. Люди вступают во взаимоотношения, образуя группы. Группа – всегда большее, чем просто совокупность людей. Группа – это система, нечто целое. В группе всегда существуют какие-либо отношения. Взаимоотношения могут находиться в разных состояниях. Конфликт – одно из таких состояний.

**Конфликт** – это состояние отношений между оппонентами, характеризующееся противоборством несовместимых тенденций и связанное с острыми негативными эмоциями.

**Конфликт** – это особое состояние отношений, которое является средством для разрешения исходного противоречия. Он всегда эмоционален.

Если негативного отношения нет хотя бы у одного оппонента, это не конфликт.

#### Функции конфликта

##### *Позитивные функции:*

- Сигнальная. Конфликт обязательно сигнализирует о наличии проблемы. Без него иногда серьезные проблемы долго не осознаются.
- Интегрирующая. С одной стороны, противоборство разобщает, проводит черту между участниками конфликта, т. е. происходит дифференциация. Но внутри групп происходит интеграция, сближение. Если конфликт разрешается удачно, то даже между оппонентами отношения становятся лучше, чем было до конфликта.
- Динамическая (функция адаптации). Субъекты взаимодействия существуют в реальных условиях. Эти условия нестабильны. В результате у индивидов в связи с изменяющимися условиями появляются новые установки, потребности, ценности и т.д. Например, адаптация прослеживается в конфликте поколений.

У каждой функции есть своя дисфункция, если мы ведем себя неправильно.

##### *Негативные функции:*

- Распада, разлада отношений. Конфликт может перейти в позиционную борьбу и принять хроническую форму.
- Дезорганизация. Конфликт, который не решается, порождает враждебные долгосрочные отношения.
- Истощение ресурсов. Стороны «сгорают», энергетически, духовно и морально истощаются.

Позитивные функции конфликта не реализуются, если:

- обе стороны не стремятся к позитивному разрешению конфликта совместными усилиями;
- функции подавляются активно одной из сторон – намеренная провокация конфликта;

- конфликт загоняется вовнутрь общественного организма (стороны делают вид, что ничего не случилось). Тогда группа начинает «разлагаться изнутри».

Нужно делать все, чтобы реализовывались функции, а не дисфункции.

### Классификация конфликтов

- *в зависимости от уровня, на котором происходит конфликт.*

В отечественной психологии исследователи выделяют три уровня конфликта:

- 1) социальные конфликты – обострение противоречий, столкновение между социальными общностями, государствами, классами;
- 2) социально-психологические (межличностные) – столкновение между более мелкими группами, организациями, конкретными людьми;
- 3) внутриличностные – внутреннее противоречие, столкновение разных тенденций в ситуации выбора.

- *по причине происхождения, результатам последствий и по способу разрешения:*

- 1) реалистический конфликт – когда конфликт рассматривается как вынужденное средство достижения цели.

Имеется объективное противоречие и существует цель добиться конкретного результата. Реалистический конфликт имеет 2 фазы:

- конструктивная. Оба оппонента осознают проблему, пытаются оценить свои возможности. Адекватно оцениваются реакции оппонента, присутствует неудовлетворенность им и собой. Все находится в рамках обсуждения. Эмоции под контролем.

- деструктивная. Эта фаза начинается, когда неудовлетворенность выходит на первый план. У людей появляется стремление зависить свои способности и занизить способности другого. Появляются необоснованные критические замечания, пренебрежительность, злые реплики и взгляды. Оппонент воспринимает это как личное оскорбление и включает защиту. Здесь еще можно вернуться к конструктивной фазе. Далее повышается активность оппонентов, понижается самоконтроль. Нарушается адекватное восприятие партнера, искажается восприятие слов, жестов. Атрибуции меняются в сторону враждебности. Люди переходят на личности.

- 2) нереалистический (эмоциональный) конфликт – возникает из агрессивных импульсов вне зависимости от объекта.

Результат в данном случае не важен. Главное желание сторон – сбросить напряжение на оппонента. Причиной нереалистического конфликта является внутренняя потребность сбросить напряжение. Такой конфликт всегда является деструктивным.

- *по степени вовлечения сотрудников в конфликты:*

- 1) горизонтальные – между сотрудниками, не состоящими в подчинении друг у друга;
- 2) смешанные – вовлечены и сотрудники, находящиеся в подчинении друг у друга, и сотрудники, не состоящие в таких отношениях.

### Источники конфликтов

- *ситуационные источники* – причины, связанные с ситуацией:

- рассогласование в информации (разный анализ ситуации, сплетни, слухи, утрата части информации);
- обстоятельства, связанные с традициями, нормами;
- разные ценности;

- ранее сложившиеся отношения.
- *личностные источники* - причины, связанные непосредственно с психологическими особенностями оппонентов:
  - склонность к доминированию;
  - личностная ригидность;
  - склонность к критике личности другого человека;
  - завышенная самооценка;
  - плохое настроение и т.д.

## **Стратегии поведения в конфликте**

Известно 5 основных стилей поведения в конфликте.

1. **УХОД (ИЗБЕГАНИЕ)** - стремление выйти из ситуации, не решая ее, не брать на себя ответственность. Может быть уместен в следующих ситуациях:

- есть более важные задачи;
- выигрыш невелик по сравнению с усилиями, затраченными на разрешение конфликта;
- нужно время, чтобы восстановить спокойствие;
- знаете, что не сможете разрешить конфликт в свою пользу;
- отношения с оппонентом для вас не важны.

2. **ПРИСПОСОБЛЕНИЕ** - готовность уступить, пренебрегая собственными интересами, принятие точки зрения другого человека. Уместно, когда:

- вы оказались не правы и признаете это;
- восстановление спокойствия важнее результата;
- важнее сохранить хорошие отношения, чем отстаивать свои интересы;
- итог важнее для оппонента, чем для вас;
- отстаивание своей точки зрения требует слишком много времени и сил.

3. **КОНКУРЕНЦИЯ (СОПЕРНИЧЕСТВО)** - стремление настоять на своем путем открытой борьбы, применение власти, давления, принуждения. Оправдан, когда:

- требуются быстрые и решительные меры в опасной ситуации;
- исход очень опасен для вас;
- у вас нет выбора и вам нечего терять;
- отношения с оппонентом для вас не важны;
- вы обладаете достаточным авторитетом для принятия решения

4. **КОМПРОМИСС** - урегулирование разногласия через взаимные уступки. Уместен, если:

- необходимо принять сложное решение при дефиците времени, а аргументы сторон одинаково убедительны;
- успех очень важен для вас;
- вас может устроить временное решение;
- вы можете несколько изменить изначально поставленную цель;
- для вас важны отношения с оппонентом;
- вы предпочитаете хоть что-то получить, чем все потерять.

5. **СОТРУДНИЧЕСТВО** - поиск совместного решения, удовлетворяющего интересы обеих сторон. Уместно, если:

- вы заботитесь о чувствах оппонента;
- каждый из подходов очень важен;
- у вас есть время для разрешения конфликта.

*ЗАДАНИЕ: попробуйте подобрать (устно) относительно каждой из данных конфликтных ситуаций оптимальные стратегии поведения. Опишите конкретные действия всех возможных участников конфликта.*

1. У жильцов с верхнего этажа в их отсутствие прорвало трубу с горячей водой, в результате чего были залиты две нижние квартиры, недавно отремонтированные хозяевами.
2. Двое молодых людей любят одну и ту же девушку. Но оба понимают, что третий лишний.
3. Бездетные супруги решили развестись, однако не могут решить, кому останутся однокомнатная квартира, машина, мебель и другие совместно приобретенные вещи.
4. Директор частной фирмы обещал своим сотрудникам солидную премию к новому году. Но из-за срыва партнерами поставки крупной партии товара прибыль оказалась незначительной, что не позволило выполнить свое обещание. Среди работников зреет недовольство.

*Самостоятельно необходимо ознакомиться со следующими темами раздела:*

- Технологии делового общения
- Деловой протокол и деловые переговоры
- Психологический климат коллектива
- Методы разрешения конфликтов
- Типы конфликтных личностей
- Имидж делового человека
- Источники и последствия стресса
- Стресс-менеджмент в деловом общении