

Борzych Ангелина Андреевна

студентка

Полякова Вероника Викторовна

студентка

Григан Светлана Александровна

канд. пед. наук, доцент, преподаватель

ФГБОУ ВО «Ростовский государственный

университет путей сообщения»

г. Ростов-на-Дону, Ростовская область

КОНФЛИКТЫ, ИХ ВИДЫ И СПОСОБЫ РАЗРЕШЕНИЯ

***Аннотация:** в статье затрагивается тема конфликтов. Рассмотрена классификация конфликтов по различным признакам. Перечислены причины возникновения конфликтов. Автором приведены способы разрешения конфликтов.*

***Ключевые слова:** конфликт, разрешение конфликта, личность, интересы.*

В жизни каждого человека не зависимо от возраста, не редко происходят конфликты. Конфликт – взаимные враждебные действия. Конфликт определяется тем, что сознательное поведение одной из сторон вызывает расстройство интересов другой стороны, которое порождает ответное противодействие.

Причина возникновения конфликтов кроется, прежде всего, в том, что каждый человек обладает собственными целями, стремлениями и интересами, взглядами на жизнь. При этом достижение индивидуальных целей не редко, приходится увязывать и согласовывать с целями других людей. В процессе достижения целей и решения индивидуальных задач, между индивидами могут возникать конфликты.

В самом общем виде эти причины можно разделить на три группы:

- 1) возникающие в процессе труда;
- 2) вызываемые психологическими особенностями человеческих взаимоотношений;
- 3) обусловленные личностными особенностями.

Главным источником возникновения конфликтных ситуаций для многих организаций являются причины, порожденные трудовым процессом. Среди них факторы, препятствующие выполнению людьми своих обязанностей. Конфликты в процессе трудовой деятельности вызываются также факторами, препятствующими достижению таких целей, как высокий заработок, благоприятные условия труда и отдыха.

Во вторую группу причин, которые порождают конфликты и отражают психологические особенности человеческих отношений, можно включить взаимные симпатии и, наоборот, антипатии людей.

В третью группу входят причины конфликтов в своеобразии личности. В этом случае имеются в виду не только неумение человека контролировать свои эмоции, агрессия, излишняя тревожность, но и социально-демографические характеристики.

По отношению к отдельному субъекту конфликты бывают внутренними и внешними. К внутренним относятся внутриличностные конфликты; к внешним – межличностные, между личностью и группой, межгрупповые.

Возникновение внутриличностных конфликтов объясняется противоречием человека с самим собой.

Наиболее распространённым является межличностный конфликт. Такие конфликты возникают там, где у людей отсутствуют обратные связи, окружающие их, не признают. «Обиженные» в свою очередь поступают так же.

Межгрупповые конфликты порождаются чаще всего борьбой за ограниченные ресурсы или сферы влияния. Такие конфликты обычно носят активный характер и вовлекают большое число людей.

По характеру конфликты принято делить на: объективные и субъективные. Объективные – связаны с реальными проблемами и недостатками. Субъективные обусловлены различием индивидуальных оценок тех или иных событий, отношений между людьми.

По своим последствиям конфликты бывают конструктивными и деструктивными. Конструктивные конфликты предполагают возможность рациональных преобразований. Если же конфликт не имеет под собой реальной почвы, то становится деструктивным, поскольку сначала разрушает систему отношений между людьми, а затем вносит дезорганизацию в ход производственных процессов.

Способы или этапы улаживания конфликтов столь же многообразны, как и сами конфликтные ситуации. Разрешение конфликта устраняет открытый конфликт соблюдением интересов одной стороны или учетом интересов обеих сторон. В качестве вариантов разрешения могут применяться ниже перечисленные.

Одностороннее доминирование (силовая модель) – силовое разрешение, при котором конфликтующие стороны или третье лицо стремятся к победе интересов одной стороны с подавлением интересов противоположной стороны, с применением силовых средств.

Интегральная модель – предусматривает возможность удовлетворения интересов всех конфликтеров при условии пересмотра (ревизии) ими своих ранее сформировавшихся позиций, тех целей, которые они намерены были достичь в конфликте.

Однако все они могут быть сведены к следующим четырем основным:

- 1) тактика ухода или избегания конфликта
- 2) силовое подавление, или метод насилия;
- 3) метод односторонних уступок или приспособления;
- 4) тактика компромисса или сотрудничества.

Для разрешения конфликтов важно обладать способностью быстро и адекватно реагировать на различные варианты развития конфликтной ситуации, иметь в своем распоряжении различные подходы и уметь им пользоваться, выходить за рамки привычных схем мышления, и в то же время можно использовать конфликт как источник жизненного опыта, самовоспитания и самообучения.

Список литературы

1. Гришина Н.В. Психология конфликта / Гришина Н.В. – 2 изд. – СПб.: Питер, 2009. – 538 с.
1. Гулевич О.А. Психология межгрупповых отношений / Гулевич О.А. – М.: Мпси, 2007. – 432 с.
2. Студопедия. Тактики улаживания конфликтов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://studopedia.ru/3_4908_taktiki-ulazhivaniya-konfliktov.html
3. Center – YF. Способы разрешения конфликтов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://center-yf.ru/data/stat/Sposoby-razresheniya-konflikta.php>
4. Википедия. Конфликт (психология) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://ru.wikipedia.org/wiki/Конфликт_\(психология\)](https://ru.wikipedia.org/wiki/Конфликт_(психология))
5. Конфликты и способы их разрешения [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.studfiles.ru/preview/1099289/> (дата обращения: 28.11.2016).