В поведении человека всегда присутствуют два аспекта – внешний, воспринимаемый нами, и внутренний – то, что связано со смыслом его поведения, мотивацией, целенаправленностью. Без понимания этой внутренней стороны мы не можем полно и адекватно интерпретировать поведение человека, его поступки и действия.

Эта внутренняя сторона поведения человека обнажается, в так называемом, «открытом» общении, когда мы делимся с другими своими сокровенными мыслями, посвящаем их в истинные причины своих действий и поступков, «открываем душу».

Практически всегда мы воспринимаем и оцениваем людей под влиянием определенной установки. Эта установка может быть постоянной и изменчивой, в зависимости от обстоятельств и особенностей воспринимаемых людей. Будучи стабильной и мало связанной с личностями оцениваемых людей, такая установка может принимать форму предубеждения и порождать необъективное отношение к человеку. Тот, в свою очередь, справедливо считая, что к нему относятся предвзято, отвечает тем же. Так складываются трудные конфликтные отношения, из которых сложно бывает найти выход, поскольку вовлеченные в него стороны не усматривают в самих себе первоисточник конфликтной ситуации.

**Конфликт** – столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия. Различают внутриличностный, межличностный и межгрупповой конфликты.

**Поведение** – взаимодействие живых существ с окружающей средой, опосредованное их внешней (двигательной) и внутренней (психической) активностью.

Причиной конфликта людей, чаще всего встречающейся на практике, является непорядочное, несправедливое, недоброе, нечестное отношение одного человека к другому.

Нельзя представить себе процессы общения всегда и при всех обстоятельствах гладко протекающими и лишенными внутренних противоречий. В некоторых ситуациях обнаруживается антагонизм позиций, отражающий наличие взаимоисключающих ценностей, задач и целей, что иногда оборачивается взаимной враждебностью – возникает межличностный конфликт.

Первый из межличностных конфликтов назван конфликтом безысходности, по той причине, что из него для вовлеченных индивидов нет удовлетворительного выхода.

Взаимоотношения людей в данном случае являются несовместимыми, противоположными: один из членов группы относится к другому отрицательно, а второй положительно, и если ни тот ни другой не захотят изменить, то их взаимоотношения постоянно будут находиться в состоянии несовместимости. Психологически острее этот конфликт может переживаться тем из членов пары, кто испытывая положительное отношение к партнеру, с его стороны встречает к себе отрицательное отношение.

Примером такого конфликта может служить семейный конфликт. Что понимается под этим термином? Речь идет о заострении внутренних противоречий, при котором ранее скрепляющие союз стереотипы отношений под влиянием тех или иных факторов, перестают выполнять функцию удерживания семейной целостности.

В некоторых случаях причиной открытого конфликта может стать накопившееся ощущение неблагополучия, которое становится предметом осознания одного из супругов. Ему принадлежит активная позиция, призывающая к изменению стиля отношений; в тех случаях, когда эта тенденция сталкивается с сознательным или несознательным желанием другого оставить все как есть, сопротивляться любым изменениям, возникает обострение отношений, вплоть до опасности разрыва семейной связи. Данный тип конфликта можно решить одним лишь способом: полным разрывом отношений между конфликтующими сторонами.

 **+**

 **-**

Второй тип межличностных конфликтов представляет собой конфликт неопределенности, поскольку при неопределенном (положительном или отрицательном) отношении одного из партнеров к другому, он с его стороны не встречает к себе столь же однозначного отношения, ни положительного ни отрицательного. В силу этого обстоятельства, взаимоотношения людей, вовлеченных в данную психологическую ситуацию, длительное время могут оставаться неясными, поскольку тот, чьё отношение к другому положительное, может предполагать такое же отношение к себе со стороны партнера, а тот, чье отношение отрицательное, так же может рассчитывать на положительное к себе отношение и в силу этого обстоятельства сохранять свои взаимоотношения с другим.

 **+**

 **-**

# Третий тип межличностных конфликтов характеризуется тем, что один и тот же человек вызывает к себе одновременно и положительное и отрицательное отношение. Всякое движение, направленное на сближение с ним, довольно скоро останавливается, так как сближение вызывает усиливающееся стремление разорвать с данным человеком взаимоотношения. Здесь один индивид испытывающий амбивалентное (противоречивое, двойственное) чувство к другому, одновременно и стремится к нему и боится его. В результате, он останавливается где-то на полпути к партнеру, сохраняя вместе с тем определенную психологическую дистанцию, уравновешивающую противоположно направленные силы стремления и избегания.

# **+**

 **-**

 **+**

 **+ -**

 **-**

Последнее из аномальных отношений, которое, являясь по преимуществу личностным, так же может выступать в сфере межличностных групповых отношений – это фрустрация. В психологии фрустрация понимается как состояние эмоционально-психического расстройства, связанное с переживанием неудачи в достижении поставленной цели, с тщетностью прилагаемых усилий. Фрустрация сопровождается разочарованием, раздражением, тревогой, иногда – отчаянием; она отрицательно влияет на взаимоотношения людей, если хотя бы один из них находится в состоянии фрустрации. В групповых отношениях фрустрация нередко способствует возникновению межличностных конфликтов.

У разных людей реакция на фрустрацию может быть различной. Эта реакция может выступать в форме апатии, агрессивности, регрессии. Агрессивные действия, как реакция не фрустрацию, не редко возникают тогда, когда внутренняя напряженность человека, порожденная сильным неудовлетворенным желанием ищет внешней разрядки и находит точку ее приложения в другом человеке, который фрустрированным воспринимается как причина его неудач.

Психологи, поясняя подобного рода ситуации, любят приводить в пример одну из известных картинок датского художника Херлуфа Бидструпа: разъяренный шеф выговаривает своему подчиненному, тот, не смея ему ответить, обрушивается на секретаршу, которая, в свою очередь, «проглотив пилюлю», отвешивает пощечину поклоннику, тот со злости пинает ногой собачку, и только собачка, лишенная сложных психологических переживаний, связанных с зависимостью от другого человека и боязнью осложнить с ним отношения, справедливо цапает за ногу начальника, который породил цепь этих агрессивных взаимодействий.

Так же примером такого конфликта может быть семейный конфликт.

На приеме обыкновенная семья: мама, папа, дочка. Обыкновенные проблемы: дочка не слушается, убегает из дома. Однако, удивительные вещи обнаруживаются в недрах некоторых обыкновенных семей, и самые банальные «детско-родительские» конфликты, оборачиваются фатальными, зачастую безнадежными проблемами, корни которых сидят в детстве родителей, а может быть уходят в еще большую глубину, глубину поколений.

Молодые родители и десятилетняя дочь. С первого взгляда можно подумать, что мать привела на консультацию двух разных по возрасту детей. Женщина рослая, громогласная. Мужчина – бледный, бесцветный, субтильный. Ее материнская забота о нем обнаруживается в каждом движении: она вешает его куртку, разматывает шарф, сначала ему, потом дочке, вводит обоих в кабинет, рассаживает и приступает к изложению проблемы не дожидаясь вопросов. Девочка, мол, невыносимо трудная на все всегда только «нет», но это бы еще ничего, да вот ссорится и скандалит с отцом, он же выгоняет ее из дома. «Нет, вы не подумайте, что это он всерьез, он такой нервный, такой ранимый. Он только кричит в сердцах: «Убирайся вон из моего дома, иди собирай вещи!» А она, просто поразительный характер, собирается и действительно уходит. Не раз уже с милицией искали». Выговорив все это буквально на одном дыхании, она вдруг спохватывается, замечает, что дочка сидит здесь же, взглядывает на капризно нахмуренное лицо мужа и решительно заявляет, что они желали бы обсудить поведение ребенка в ее отсутствие. Лишь только девочка скрывается за дверью, лицо отца разглаживается, он удовлетворенно вздыхает и вступает в разговор. При этом беседовать он, похоже, расположен исключительно о собственной персоне, своих настроениях, страхах, детских и недетских травмах, о хрупкий своей нервной организации и крайне не устойчивой психике. Его напористая жена слушает его не дыша. Их двое, у них диалог, я – третья.

Зачем они пришли в консультацию, задаю я весьма и весьма назревший вопрос. «Мы пришли, чтобы вы нам помогли с ребенком». На мое предложение привести девочку и оставить нас вдвоем отец надувается и капризно тянет: «Так вы еще с ней беседовать собираетесь? Зачем, я вам сам все расскажу и намного лучше, и вообще, помогать нужно мне, а не ей». Узел взаимоотношений в этой семье необходимо распутать, постараться понять, почему муж так инфантилен, эгоцентричен, жесток; почему жена с такой готовностью соглашается на роль его матери, становится стеной между мужем и миром, между мужем и собственным ребенком. Распутывать этот узел придется еще и потому, что если все оставить как есть, наступит момент когда их маленькая дочка решит, что она не просто третья, а третья лишняя. И тогда она оставит их, наконец, оставит навсегда.

Психологи часто встречаются с семейными конфликтами, в основе которых лежат именно отношения с детьми. Ребенок становится центром конфликта. Инертность и стереотипность отношений, определяющая дисгармоничность семейного союза, оказывают свое неблагоприятное воздействие в этих случаях. Все такие конфликты, независимо от возраста и индивидуальности ребенка, объединяет одно: невозможность для родителей отказаться от привычных, зафиксированных стереотипов во взаимодействии с ребенком, перестроить систему оценок его поведения, изменить стиль воспитания в семье…

В работах Брунсвика (1948), Гоуфа (1950), Катнера (1958) и многих других исследователей, показано, что характерной чертой поведения авторитарных родителей является их стремление к безаппеляционности в суждениях и ясности во всякой ситуации. Поэтому любое наказание, любое требование к ребенку не содержат в себе даже намека на готовность принять ребенка, помочь ему в чем-то или убедить. Такие родители могут временами искренне считать, что их ребенок плох целиком, без всяких оговорок. В результате у ребенка растет уверенность в том, что его не принимают, не одобряют, а это в конечном счете приводит к убеждению в своей малоценности и ненужности. В поведении детей авторитарны родителей, как правило, чувствуется напряженность, элемент фрустрации, возникающей вследствие неопределенной **я – концепции** и ее негативной направленности в целом.

Кроме того, любая новая или неясная ситуация ассоциируется у таких детей с возможностью наказания, что в свою очередь сопровождается повышенной тревожностью и ощущением дискомфорта. А поскольку многие ситуации являются для ребенка не определенными, он почти все время пребывает в тревожном состоянии.

Собственные мотивы и побуждения авторитарных родителей всегда стоят на первом месте, а мотивы и побуждения ребенка для них второстепенны. Как правило, они убеждены в собственной непогрешимости, уверены, что не могут ошибаться, поэтому требуют абсолютного подчинения своей воле.

Надо сказать, что эти крайности в воспитании в конечном счете закрывают ребенку путь к участию в полноценных, человеческих взаимоотношениях, препятствуют формированиям у него нормальной **я – концепции.** Наказания, исходящие от холодного, незаинтересованного взрослого, имеют подчас даже оттенок мстительности.

Авторитарные методы воспитания приводят отношения родителей с ребенком к замкнутому кругу, где враждебность наталкивается на враждебность, причем, **я – концепция** ребенка становится сосредоточением негодования и скрытых обид. Для ребенка могут быть характерны болезненная стеснительность и социальная пассивность, поскольку он не решается проявить себя, боясь неудач, критики, или наказания. Можно сказать, что при таком воспитании у ребенка формируется предубежденность против самого себя. Но люди часто склонны переносить на других чувства, которые они испытывают по отношению к себе, поэтому низкая самооценка, как правило, влечет за собой и низкую оценку других людей. Когда в семье господствует иррациональный авторитет, независимости и спонтанности не остается места и никто не задумывается о том, что нужно уважать чувства ребенка. Массен и Каган (1958) приходит к выводу, что суровые родители чаще конфликтуют со своими детьми. В результате их дети приучаются снимать напряжение, уступая родителям, и у них формируется конфликтное поведение.

Правила и ограничения, устанавливаемые авторитарными родителями, не предполагают исключений, их требования носят безапелляционный характер. «Делай так, потому что я так сказал» – вот формула исключающая вопросы и возражения. Родительская власть утверждает себя без каких-либо объяснений, без малейшего участия ребенка в процессе принятия решений. Родители присваивают себе исключительное право определять все, что касается условий жизни ребенка, и ожидают от него полного признания этого права.

Такие родители склонны все видеть либо черным, либо белым, отвергая полутона. Не исключено так же, что сами родители в этих случаях являются невротиками, имеющими повышенную тревожность и склонность к самоуничижению. Они передают детям не только авторитарные установки, но и сомнения в собственной ценности.

С этих позиций процесс развития понимается как выработка определенных личностных качеств, которые способны уберечь, защитить человека от травмирующего родительского воздействия. Поэтому ребенок должен выработать особые защитные механизмы, предохраняющие его от угрозы или оборачивающие её себе на пользу. Возникнув в детстве, соответствующие механизмы защиты в дальнейшем, когда сам ребенок становится родителем, полностью определяют всю гамму отношений к собственному ребенку.

Например, ребенок, живущий под гнетом отца – тирана, может защитить себя, развив систему эмоциональных реакция, в которых беспрекословное, выстраданное долгими усилиями повиновение, представляющие само по себе защитный механизм «**Я**», становится источником уничижительного удовлетворения и мазохистского удовольствия.

Когда такой ребенок вырастет, его жизнь будет в значительной степени определятся защитным механизмом «**Я**», сформированным ранее в рамках эмоциональной реакции на отца, выступавшего по отношению к нему как враждебный социальный агент. Такой человек будет находить удовлетворение в подчинении начальству, жене, у него обнаружится тенденция в любом взаимодействии занимать позицию «**под**», в том числе по отношению к собственным детям. Такому родителю свойственно чувство неуверенности, ему трудно создавать собственный авторитет в глазах детей, его дети способны стать даже тиранами.

А между тем, ситуация может сложиться иначе. Ребенок при отце того же типа может построить защиту «**Я**» в противоположном направлении. Он может восстать против отцовской власти, находить удовлетворение или даже садистское удовлетворение в нанесении ущерба и в разрушении и в детском и в зрелом возрасте. У такого человека создается позиция «**над**». Подобная структура отношений к отцу может вызвать у ребенка эмоциональные реакции воинственно-анархического типа. А став родителем, такой человек может проявит упрочившийся механизм, направляя его уже к своему собственному ребенку, который попадает в полную зависимость.

Таким образом, теории этого типа описывают родительское поведение, как результат усвоенного детского опыта.

В конфликтной ситуации для выбора правильной линии поведения, равно как и для адекватного разрешения ситуации в целом, «противники» особенно нуждаются в понимании внутреннего смысла происходящих событий по отношению друг к другу. Вместе с тем они редко прибегают к такому открытому общению. Основная преграда к доверительному общению – сознательная или бессознательная защита себя.

Сознательная защита связана с предположением человека о возможном использовании полученной «противником» информации в своих целях и против него. Бессознательная – с актуализацией так называемых «защитных механизмов» личности: общая напряженность ситуации, соответствующие переживания, конфронтация с партнером, не разделяющим его точку зрения, настраивают человека на возможность негативного отношения к нему партнера. А ожидание обратной связи способствует усилению личностной защиты, как бы «закрывает» ее, заставляет с сомнением относиться даже к конструктивной информации, отвергать ее, проявлять особую осторожность в общении. При отсутствии (или недостатке) доверия к собеседнику, участники ситуации склонны отличать предметное содержание контактов (ту информацию, которой они обмениваются) от истиной позиции человека, его замысла и т. д.: они склонны подозревать «противника» в скрытности или даже сознательной дезинформации, с другой стороны, сами избегают излишней доверительности в общении.

Общение является для человека источником разнообразных сильных переживаний, это одна и главных потребностей личности. Но в общении с людьми у нас нередко возникают рассогласования, трудности, вызывающие чувства неудовлетворения контактами и недовольства друг другом.

За неудачными взаимодействиями зачастую стоит наше неумение или нежелание понять друг друга.

На основе одной и той же сложной ситуации столкновения мнений могут развиться разные конфликтные ситуации.

1. «**Деловой спор**». Между участниками существуют разногласия по какому-то, как правило, конкретному вопросу их взаимодействия. Область разногласий предметна и определена. Оппоненты верят в возможность прийти к соглашению и ищут пути его достижения. Общение их становится интенсивным; они обсуждают ситуацию, достоинство и недостатки обеих точек зрения, используя аргументы, пытаются обосновать для партнера свою позицию. Для контактов участников ситуации характерна доброжелательность, сохраняются личные доброжелательные отношения. В целом их взаимодействие можно охарактеризовать, как товарищеское, основанное на взаимной заинтересованности в общем деле.
2. «**Формализация отношений**». Для конфликтных ситуаций, развивающихся по этой схеме, характерно расширение зоны разногласий: они касаются уже не какого-то одного аспекта взаимодействия или одной проблемы, а распространяются на другие вопросы. Выявив широкий круг имеющихся между ними разногласий (даже если это признание не носит явного, открытого характера и сложилось не в процессе предварительных обсуждений, а как результат внутреннего убеждения), оппоненты, как правило, сомневаются в возможности соглашения, а иногда не желают обсуждать спорные вопросы, предвидя возможное осложнение ситуации. При необходимости принятия какого-то решения они ищут какие-то внешние, официальные способы выхода из конфликта. Если один из оппонентов выше по должности он может использовать имеющиеся у него право окончательного голоса. Общение партнеров уже не товарищество, а скорее чисто служебное взаимодействие.

Обнаружив разногласие по конкретному вопросу, участники ситуации могут вместо ограничений их зоны перейти, напротив, к ее расширению, то есть начнут предъявлять друг другу дополнительные претензии в отношении других аспектов взаимодействия. Обсуждение затрагивает уже стиль работы друг друга, припоминаются прошлые ошибки, допускаются даже личные выпады, которые быстро приводят участников дискуссии к убеждению, что изменить позицию оппонента не удастся.

Общение партнеров в дальнейшем становится сугубо официальным, они не стремятся к контактам, напротив, предпочитают по возможности ограничить их необходимыми. Из взаимодействия уходит все личное, а по этому такое развитие конфликтной ситуации названо «формализацией отношений».

1. «**Психологический антагонизм**». Когда конфликтная ситуация развивается по такому типу, как «психологический антагонизм», то реальная зона рассогласования не определена, субъективной тенденцией к расширению. Это означает, что участники конфликта подчас затрудняются четко определить, с чем они не согласны, однако склонны преувеличивать существующие разногласия («У нас не может быть ни чего общего», «Мы абсолютно разные люди» и т. д.). это связано с тем, что отношения между оппонентами принимают форму взаимного неприятия, любой их контакт или предмет обсуждения может стать источником дополнительной напряженности. Не стараясь прийти к соглашению, партнеры ограничиваются неизбежным минимумом общения. Психологически участники ситуации откровенно не приемлют друг друга, попытки взаимного воздействия если и осуществляются, то, скорее, в духе откровенной враждебности – часто с применением недозволенных приемов (ударом по «больным местам», подчеркивания прошлых ошибок, в том числе и не имеющих отношения к данной ситуации и т. д.) или аргументов, задевающих личность партнера. В этом типе ситуаций неофициальное взаимодействие осуществляется с «отрицательным знаком». В сущности, отношения оппонентов таковы, что они предпочли бы избежать любых контактов. Враждебность участников конфликта столь значительна, что именно она определяет все развитие ситуации.

Различие в этом случае ситуации определяется начальной негативной установкой в отношении друг друга, сложившейся у участников конфликта. Она и обусловливает тенденциозность в оценке ситуации и действий партнеров. Именно о таком состоянии людей рассказывал Л. Толстой в «Крейцеровой сонате»: постепенное ухудшение отношений между героями повести приводит к такому обострению, когда «уже не разногласие производило враждебность, но враждебность производило разногласие»…

Иногда человек, сталкиваясь с какими-то препятствиями на пути осуществления своих намерений, стремится преодолеть препятствия, пытаясь преобразовать возникшее положение поведение человека в конфликтной ситуации, направленное на ее преобразование, представляет собой серию действий, которые можно разделить на три основные группы:

1. Действия связанные с предметом конфликта. Предмет конфликтной ситуации – то, вокруг чего возникает борьба, столкновение мнений и т. д. Человек испытывает неудовольствие в связи со сложившимся положением и стремится изменить его. Способы этого могут быт различные. Часто люди вступают в переговоры с оппонентом, намериваясь добиться своей цели, стараются переубедить его, доказать преимущество своей позиции, аргументировать свою точку зрения и т. д., надеясь изменить позицию партнера в желательном для себя направлении.

Социально-психологические исследования того, как человек склонен интерпретировать причины происходящего, кому он «приписывает ответственность» за происходящее, показывают, что люди, как правило, имеют тенденцию возлагать вину за негативные события на окружающих, а заслуги приписывать себе. По результатам исследований, в конфликтной ситуации обычно происходит аналогичное – вина за возникшие осложнения возлагается на другого. Этот «другой» создает препятствия, делает все «не так» и создает тем самым конфликт.

1. Действия по достижению результата, связанного с состоянием партнера или отношениями с ним. Независимо от предмета конфликта вторичной целью поведения в ситуации (которая, однако, может в явной форме и не осознаваться человеком) становиться достижение определенного результат, связанного с партнером. Вне зависимости от исхода конфликта психологическое восприятие происходящего и, соответственно, состояние участников конфликта могут быть различными. Так, например, человек, желающий победы своей точки зрения, может при этом стремиться к тому, чтобы у его оппонента не возникло ощущения «поражения»; напротив, он может убедить его, что тот сам сознательно пришел к подобному выводу, имеющего для него ряд преимуществ. Или – противоположный вариант – он не просто добивается цели, но старается сделать это так, чтобы соперник оказался разбитым «в пух и прах», то есть нанести полное психологическое поражение партнеру. Участники ситуации могут помимо разрешения конфликта быть озабоченны тем, чтобы сохранить между собой хорошие отношения, а могут, даже неосознанно, идти к их полному разрыву.
2. Действия по оправданию, объяснения своего поведения в глазах окружающих. Межличностные разногласия не остаются незамеченными остальными, привлекают их внимание и нередко побуждают занять ту или иную позицию по отношению к происходящему. Сами участники конфликта так же, как правило, вступают в обсуждение создавшейся ситуации с окружающими. При это они стремятся объяснить им свою позицию, мотивы действий, обсуждают позицию оппонента. Реакция окружающих позволяет им проверить справедливость собственных притязаний. Для человека, оказавшегося в конфликтной ситуации, стремящегося разрешить ее, немаловажно видеть поддержку товарищей, даже если речь идет не о вмешательстве их в ситуацию, а о простом понимании.

Если группа не разделяет его точки зрения и переубедить своих товарищей участнику конфликта не удается, он все равно будет стремиться объяснить свое поведение окружающим. Сколь бы непоследовательным, противоречивым и ошибочным ни казалось со стороны поведение человека, для него самого оно всегда психологически оправдано.

Специалисты в области этики отмечают, что если возникающие у человека противоречия между «надо» и «хочу» разрешаются в пользу последнего, то он стремиться обосновать это для себя самого ссылками на то, что «все так делают», «только на этот раз», «мне это не под силу», «он сам виноват», «я не знал, что это плохо». В ситуациях когда участник конфликта осуждается за свои действия товарищами по коллективу, он часто психологически оправдывает себя аргументами типа «на моем месте и вы бы так же поступили», «у меня не было другого выхода», «меня к этому вынудили» и т. д., вплоть до наиболее примитивных высказываний, принижающих личность критикующих, вроде «сами вы хороши».

Так или иначе, удается участникам конфликта занятой ими позицией заслужить поддержку, понимание окружающих или же они оказываются занять «психологическую оборону», отношение к ним, безусловно, влияет на их поведение. При одном и том же предмете конфликта его участники могут избирать разные линии поведения. Именно стратегия их поведения, характер общения в такой ситуации определяют во многом исход конфликта.

Стремясь к взаимодействию с окружающими наиболее удовлетворяющим образом, человек не редко попадает в ситуации когда ощущает невозможность реализации каких-то своих потребностей намерений, планов. При этом он может избрать не рациональный выход из не удовлетворяющего его положения, связанный с искусственной переинтерпретацией создавшихся обстоятельств, попытками смягчить напряжение с помощью эмоциональной разрядки и т. д., или рациональный предполагающий активный поиск путей выхода из сложившейся ситуации, в том числе и ее преобразование. При отсутствии иных возможностей этот путь более конструктивен, чем пассивное приспосабливание к обстоятельствам. Совокупность действий человека в противоречивой ситуации включает в себя усилие для достижения цели, связанной с предметом конфликта, а так же для достижения определенного состояния партнера (или состояния отношений с ним), и действия, объясняющие его поведение окружающим. Выбор конкретной линии поведения связанной с большей или меньшей ориентацией человека на собственные интересы, или интересы партнеров, определяется особенностями противоречивой ситуации, предрасположенностью личности к тому или иному типу поведения, сложившемуся под влиянием опыта человека и его взаимодействия в коллективе, а так же восприятием возникшей ситуации и оппонента (с точки зрения доверия, которое тот вызывает).

**СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ**

1. «Семья и школа» №7, 1996 г.
2. Гришина Н. В. Я и другие: общение в трудовом коллективе. Л., 1990
3. Немов Р. С. Психология. Кн. 1. Общие основы психологии. М., 1994
4. Спиваковская А. С. Педагогика – родителям. Как быть родителями. М., 1986
5. Берс Р. Развитие Я – концепции и воспитание. М., 1986

**Фрустрация –** психологическое состояние, вызванное объективно не преодолимыми (или субъективно так воспринимаемыми) трудностями на пути к решению значимых для человека задач.

**Коммуникации** – контакты, общения, обмен информацией и взаимодействия людей друг с другом.

**Авторитарный** – характеристика человека как личности или его поведения в отношении других людей, подчеркивающее склонность пользоваться преимущественно недемократическими методами воздействия на них: давление, приказы, распоряжения и т. д.

**Защитные механизмы** – психоаналитическое понятие, обозначающее совокупность бессознательных приемов, с помощью которых человек, как личность, оберегает себя от психологических травм.

**Конфликт межличностный** – трудноразрешимое противоречие, возникающее между людьми и вызванное не совместимостью их взглядов, целей, интересов, потребностей.

**Я – концепция** – совокупность всех представлений человека о себе, соединенная с их оценкой. Составные части Я – концепции: образ Я – представление человека о самом себе; самооценка – эмоционально окрашенная оценка этого представления; потенциальная поведенческая реакция – те конкретные действия, которые могут быть вызваны «образом Я» и самооценкой.

Министерство общего и профессионального образования РФ

Самарский государственный университет

Кафедра психологии

**РЕФЕРАТ**

**по коммуникативным технологиям**

на тему: «Коммуникативные особенности поведения в конфликте»

**Выполнил:** студентка психологического факультета специальности «Психология» 1 к., гр. 1311 з/о

**Орлова Е. В.**

**Проверил:** старший преподаватель кафедры психологии

**Бобкин А.** **Е.**

**1999 г.**