ПЛАН:

Введение

1. Сущность и типология конфликтов
2. Характеристика стресса
3. Конфликтоустойчивость личности как фактор противостояния стрессам
4. Индивидуальный стиль поведения в конфликте
5. Стрессоустойчивость менеджера

Заключение

Список литературы

.

ВВЕДЕНИЕ

Конфликты на уровне организаций нередко оказывают оп­ределяющее влияние на качество их деятельности. Конфликты между сотрудниками могут годами лихорадить трудовые коллек­тивы и даже приводить к их распаду.

Умение анализировать причины и динамику конфликтов, знание правил поведе­ния в конфликтных ситуациях необходимы каждому человеку, поскольку это является важным условием гармони­зации человеческих отношений.

Особенно важна конфликтология для руководителей, административно-управленческого персонала, педагогов, так как руководство людьми, работа с ними изобилуют конфликтными ситуациями. По данным социологических исследований, деятельность руководителя примерно на одну четверть связана с разрешением конфликтов.

По итогам XX в. Россия скорее всего явля­ется бесспорным и недосягаемым мировым лидером не только по людским потерям в конфликтах, но и по другим их разрушитель­ным последствиям: материальным и моральным. Новое столетие ставит Россию перед альтернативой: либо власть и народ смогут если не управлять, то хотя бы удерживать социальные конфликты в каких-то регулируемых рамках, либо конфликты будут управ­лять народом и властью, диктуя «бессмысленные и беспощадные» сценарии в истории всех и биографии каждого.Наше незнание законов возникновения, развития и завершения конфликтов только за последнее десятилетие оплачено жизнями сотен тысяч людей, разрушенными судьбами десятков миллионов человек, развалом пусть во многом несовершенной, но все же великой державы.

.**1. Сущность и типология конфликтов**

Конфликт – сложное социальное и психологическое явление.

Наиболее распространены два подхода к пониманию конфликта. При одном из них конфликт определяется как столкновение сторон, мнений, сил, т.е. весьма широко. При таком подходе конфликты возможны и в не живой природе. Понятия «конфликт» и «противоречие» фактически становятся сопоставимыми по объекту.

Другой поход заключается в понимании конфликта как столкновения противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия. Здесь предполагается, что субъектом конфликтного взаимодействия может быть либо отдельный человек, либо люди и группы людей (Анцупов А.Я., Шипилов А.И.).

Сущность конфликта заключается не столько в возникновении противоречия, столкновении интересов, сколько в способе разре­шения создавшегося противоречия, в противодействии субъектов социального взаимодействия. Всевозможные противоречия возни­кают везде и всегда, но только незначительная часть их разрешает­ся путем конфликтов. Интересы и взгляды также сталкиваются до­вольно часто. Однако сущность конфликта шире этого столкнове­ния. Она — в противодействии субъектов конфликта в целом.

Таким образом, под ***социальным конфликтом*** понимается *наиболее острый способ развития и завершения значимых противо­речий, возникающих в процессе социального взаимодействия, за­ключающийся в противодействии субъектов конфликта и сопро­вождающийся их негативными эмоциями по отношению друг к другу.* Если субъекты социального конфликта противодействуют, но не переживают при этом негативных эмоций (например, в процессе дискуссии, спортивного единоборства), или, наоборот, переживают негативные эмоции, но внешне не проявляют их, не противодействуют друг другу, то такие ситуации являются предконфликтными. Противодействие субъектов конфликта может разворачиваться в трех сферах: общении, поведении, дея­тельности. Противодействие заключается в общении или дейст­виях с целью выражения несогласия с оппонентом, блокировки его активности или нанесения ему материального (морального) ущерба.

Под ***внутриличностным конфликтом*** понимается *выра­женное негативное переживание, вызванное затянувшейся борьбой структур внутреннего мира личности, отражающее противоречи­вые связи с социальной средой и задерживающее принятие решения.*

Наиболее значимы два типа конфликтов: с участием человека (внутриличностные и со­циальные) и зооконфликты. К основным видам социальных конфликтов относятся: межличностные конфликты, конфликты «личность - группа», конфликты между малыми, средними и большими социальными группами, международные конфликты между отдельными государствами и их коалициями.

К.Боулинг, не ограничившись делением на две группы, указывает на шесть типов социальных конфликтов:

* Действительные конфликты (существующие объективно в определённой социальной подсистеме);
* Случайные конфликты (зависящие от второстепенных моментов по отношению к принципиальным противоречиям, вызвавший конфликт);
* Заместительные конфликты (являющиеся видимым проявлением скрытых конфликтов);
* Конфликты, основанные на плохом знании (являющиеся результатом неумелого управления);
* Скрытые, латентные конфликты (участники по различным причинам не могут перейти к открытой борьбе);
* Фальшивые конфликты (не имеющие объективных основ, базирующиеся на субъективных факторах).

Кармина А.С. предлагает следующую типологию конфликтов:

* Внутриличностные;
* Межличностные;
* Групповые;
* Конфликты в организациях;
* Межгрупповые конфликты между большими социальными группами (социальные, политические, межкультурные).

Данная типология, как и всякая попытка расчленить социальные явления – условна, так как в реальной жизни всё взаимосвязано.

**2. Характеристика стресса**

Стресс — психофизиологическое состояние человека, возникаю­щее в экстремальных для него ситуациях. Различают физиологиче­ский стресс и психологический. Последний бывает информацион­ным и эмоциональным. Стресс является типичной реакцией чело­века на конфликтную ситуацию, но часто может выступать и причи­ной конфликта. Человек, находящийся в состоянии стресса, чаще способен пойти на конфликт по сравнению с тем, кто находится в комфортном психофизиологическом состоянии. Болезнь, усталость, обида, высокая ответственность и т.п. обычно обостряют реакцию людей в том случае, если, находясь в стрессе, они попадают еще и *ё* проблемные ситуации взаимодействия с окружающими. Стресс не­редко бывает следствием и причиной внутриличностного конфлик­та. Поэтому предупреждение чрезмерного стресса (дистресса) яв­ляется важнейшим условием профилактики социальных и внутриличностных конфликтов.

*Психологический стресс* — реакция человека на трудную для него ситуацию. Трудность — понятие субъективное, то, что трудно для одного человека, может быть легким для другого. Ситуация, трудная для человека сейчас, может стать обычной через минуту, достаточно изменить ее оценку, уровень притязаний, отношение к ней. Например, можно планировать на каждый рабочий день столько дел, что часто будешь находиться в стрес­се из-за непосильности выполнения намеченных задач. Наполе­оновские планы могут быть без напряжения выполнены только тем, кто обладает наполеоновскими же возможностями. Сокра­тив план, можно сразу уменьшить стресс. Люди часто сами соз­дают себе трудности.

Состояние стресса оказывает существенное влияние на по­ведение человека в конфликтах. К числу психологических факторов, влияющих на нормализацию стресса, можно от­нести: понимание того, что основным в жизни должно быть соревнование с самим собой, а не с окружающими; согласие с тем, что все будет так, как надо, даже если будет по-другому; уменьшение объема и значимости информации, перерабатываемой мозгом в течение суток; оптимизация уровня притязаний; изменение отношения к ситуации, если мы не можем изменить саму ситуацию; уменьшение по­требности во внешних оценках и зависимости от них, ориен­тация в самооценке на общечеловеческие законы добра и порядочности; понимание того, что сотни миллионов людей на Земле живут гораздо хуже нас.

Расширение пространственных, временных, вероятностных и содержательных границ мировосприятия способствует профилактике стресса, помогает человеку гораздо более глубоко понять смысл бытия и своего места в нем. Еже­дневные мысленные прогулки в пространстве путем наблю­дения Луны, планет, Солнца, звезд, а также во времени по­могают заметно повысить устойчивость к стрессу и кон­фликтам. Понимание того, что мир бесконечно разнообра­зен, и поэтому нужно хотя бы психологически быть готовым к самым невероятным вариантам развития событий, также снижает стресс. Постоянное стремление более глубоко про­никнуть в суть вещей дает возможность объяснять и прогно­зировать события, уменьшает вероятность стрессовых и конфликтных реакций.

Психологическая устойчивость (конфликтоустойчивость и стрессоустойчивость) человека во многом зависит от состояния его здоровья. Обеспечение здорового сна, очищение потребляемой воды, воздуха, регулярные и раз­нообразные физические нагрузки, естественная среда оби­тания, полноценный отдых на дикой природе, правильное питание, периодическое комплексное очищение организма от шлаков быстро и радикально восстанавливают здоровье.

**3. Конфликтоустойчивость личности как фактор противостояния стрессам**

*Конфликтоустойчивость* – это специфическое проявление психоло­гической устойчивости. Она рассматрива­ется как способность человека оптимально организовать свое поведение в трудных ситуациях социального взаимодействия, бесконфликтно решать возникшие проблемы в отношениях с другими людьми. Как вид психологической устойчивости конфликтоустойчивость имеет свою *структуру* которая включает эмоциональный, волевой, познавательный, мотивационный и психомоторный компоненты.

*Эмоциональный компонент* конфликтоустойчивости отражает эмоциональное состояние личности в ситуации взаимодейст­вия, уровень и характер возбудимости психики и ее влияние на успешность общения в трудной ситуации. Заключается в уме­нии управлять своим эмоциональным состоянием в предконфликтных и конфликтных ситуациях, способности открыто выражать свои эмоции без оскорбления личности оппонента, не переходить в депрессивные состояния в случае затяжного конфликта или проигрыша в нем.

*Волевой компонент* конфликтоустойчивости понимается как способность личности к сознательной мобилизации сил в соот­ветствии с ситуацией взаимодействия, к сознательному кон­тролю и управлению собой, своим поведением и психическим состоянием. Именно волевой компонент позволяет регулиро­вать свое эмоциональное возбуждение в конфликтной ситуа­ции. Во многом волевой компонент обеспечивает толерантность, терпимость к чужому мнению, несогласию с другим, самообладание и самоконтроль.

*Познавательный компонент* — это устойчивость функциони­рования познавательных процессов личности, невосприимчи­вость к провокационным действиям оппонента. Он включает: умение определить начало предконфликтной ситуации; анализ причин возникновения конфликта; умение сводить к минимуму искажение восприятия конфликтной ситуации и личности оппо­нента, а также своего поведения; умение дать объективную оцен­ку конфликта, прогнозировать его развитие и возможные послед­ствия; способность быстро принимать правильные решения; спо­собность выделять главную проблему конфликта, выдвигать и обосновывать альтернативные решения проблемы; способность к аргументации и цивилизованной полемике в условиях спора.

*Мотивационный компонент* — состояние внутренних побу­дительных сил, способствующих оптимальному поведению в трудной ситуации взаимодействия. Обеспечивает адекватность побуждений складывающейся ситуации, их направленность на совместный поиск путей разрешения противоречия, устремленность на решение проблемы, возможность корректировки отстаиваемых интересов в зависимости от изменения обстановки и расстановки сил.

*Психомоторный компонент* обеспечивает правильность действий, их четкость и соответствие ситуации. Заключается в умении владеть своим телом, управлять жестикуляцией и мимикой, контролировать свои позы, положения рук, ног, головы, не допускать тремора рук, дрожания голоса, нарушения координаций и скованности движений.

Высокий уровень конфликтоустойчивости предполагает психологически грамотные действия и поведение в проблемных и предконфликтных ситуациях, оптимизацию взаимодействия с оппонентом в конфликте, недопущение втягивания себя в его эскалацию, сосредоточение усилий на конструктивное разрешение конфликта.

**4.Индивидуальный стиль поведения в конфликте**

Индивидуальный стиль поведения человека в конфликтной ситуации – это относительно устойчивая совокупность целей, осознаваемых и неосознаваемых личностью действий, операций и реакций, направленных на разрешение конфликта или на выход из него и обусловленных разноуровневыми свойствами интегральной индивидуальности.

Анализ исследований по психологии конфликта позволяет выде­лить стили или стратегии конфликтного поведения:

•***соперничающая*** — навязывание другой стороне выгод­ного для себя решения;

• ***проблемно-решающая*** — поиск решения, которое удов­летворяет обе стороны;

•***уступающая*** *—* снижение своих запросов, в результате частичная неудовлетворенность исходом конфликта;

•***избегающая*** *—* уход из ситуации конфликта (физиче­ский или психологический);

•***бездействие***- нахождение в ситуации конфликта, но без всяких действий по его разрешению.

Существуют разные точки зрения по поводу того, на­сколько резко человек может менять свое поведение в кон­фликте (или, в другой формулировке, представляют ли стили поведения стабильную характеристику личности).

Некоторые считают, что выбираемая стратегия — это относительно стабильный аспект личности, то есть суще­ствуют личности, демонстрирующие в конфликте только кооперативную или соперничающую стратегию. Доказано, что социальное поведение человека зависит от ситуации и может значите­льно меняться.

В отношении же основной массы людей, успешно адаптирующихся в обществе, стратегии лучше рассмат­ривать всего лишь как специфические типы поведения, то есть стратегия соотносится с категориями поведения, а не с типом личности. Такое представление позволяет учитывать изменения поведения в зависимости от ситуа­ции, создает основу для адекватного поведения в конф­ликте и вообще дает основание более оптимистично оценивать перспективы разрешения конфликта самой лич­ностью.

**5. Стрессоустойчивость менеджера**

Менеджер, может быть, как никто другой (если принять во внимание особенности его профессии), должен проявлять постоянную заботу о собственном здоровье, о своей психической и физической форме как гарантии успешной деятельности.

Выбор той или иной формы оздоровления может зависеть от индивиду­альных вкусов. Важно, избрав для себя приемлемую систему укрепле­ния здоровья, придерживаться в дальнейшем одного непременного усло­вия - регулярности занятий.

*Стрессоустойчивость* является одним из важнейших профессиональ­но значительных качеств менеджера. Поэтому поддержание психическо­го здоровья в процессе профессиональной деятельности, связанной с влиянием стрессовых факторов, предполагает умение менеджера поль­зоваться приемами психической саморегуляции. В репертуаре совре­менных техник психической саморегуляции, применяемых в том числе и при профессиональной подготовке менеджеров, немало методических приемов и процедур, основанных на древнеиндийской системе йога, в которой накоплены богатейшие знания относительно развития и совер­шенствования природных сил организма, психических возможностей человека. Например, как показывает практика, хорошо справляется со стрессом менеджер, который владеет техникой расслабляющих упраж­нений, позволяющих дать отдых телу и уму от физических и психиче­ских нагрузок. В частности, в качестве метода расслабления широкую известность и распространение в наше время получила аутогенная тре­нировка. В целом этот метод таит в себе возможности совершенствования личности, развития психических процессов (например, мышления, воли, внимания и др.) и овладения навыками самообладания, стрессоустойчивости.

Большие возможности в плане поддержания и укрепления психиче­ского здоровья менеджеров предоставляют специальные психологиче­ские тренинги. Распространенность духовных ценностей (дзэн-буддизм, йога и др.) в деловой этике и в принципе роль духовного начала в обу­чении управлению - это явления, характерные пока только для Японии. Метод "дзэн", позволяющий активизировать резервы человеческой пси­хики, все шире практикуется в этой стране для стимулирования творче­ской энергии менеджеров. Уже сегодня в Японии ведется целена­правленная работа по подготовке менеджеров XXI в. И одно из основ­ных требований к ним - обладать выносливостью, быть крепким и здо­ровым.

.ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Профессия менеджера неизменно привлекает к себе интерес и не испытывает недостатка в желающих попробовать в ней свои силы. По рейтинговым оценкам западных социологов, она, как правило, входит в десятку наиболее престижных профессий в современном мире. Однако дуть к вершинам мастерства в менеджменте доступен далеко не каждому*.* На это уходят многие годы постоянного труда, связанного со значи­тельными нервно-психическими затратами. Значение специалиста, достигшего в этой области профессиональных высот, трудно переоценить. Поэтому в интересах общества, конкретной организации, где трудится менеджер, чтобы последний как можно полнее и дольше воплощал свой профессиональный потенциал в решение стоящих перед ним задач. Од­нако вопрос о профессиональном долголетии менеджера, его физиче­ском и психическом здоровье, скорее вскользь упоминается в литературе по психологии менеджмента, чем содержательно обсуждается. Таким образом, с одной стороны, уже пришло понимание важности этой про­блемы, а с другой - пока еще не приходится говорить о целенаправлен­ных исследованиях в этом направлении.

Каждому россиянину, руководителю на любом уровне, прежде всего государственном, сегодня срочно необходимы знания о спо­собах предупреждения и конструктивного разрешения конфликтов различных масштабов. Такие знания трудно получить, опираясь только на здравый смысл. Нельзя их целиком позаимствовать и у зарубежных специалистов, так как отечественные конфликты дос­таточно специфичны. Научиться конструктивно вести себя в кон­фликтах можно лишь опытным путем.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. – М.: Юнити-Дана, 2004.
2. Арсеньев Ю.Н. Управление персоналом. Модели управления. – М.: Изд-во ГРИФ УМО РФ, 2005.
3. Галькович Р.С., Набоков В.И. Менеджмент и менеджер. – Пермь: Дело, 2006.
4. Джордж М. Искусство релаксации: снятие напряжения, преодоление стресса, самопомощь. – М.: АСТ, 2002.
5. Зигерт В., Ланг Л. Руководитель без конфликтов. – М.: Экономика, 2000.
6. Ликсон Ч. Конфликт: семь шагов к миру. – СПб.: Питер, 2002.
7. Съедин С.И. Основы управления. – М.: Дело, 2004.
8. Чернышев В.Н. Человек и персонал в управлении. – СПб.: Энергоатомиздат, 1997.