Московский Государственный Университет Путей Сообщения

Юридический институт

**Реферат на тему: «Опыт разрешения межличностных конфликтов»**

Выполнила: студентка ЮТД 215

Переведенцева Т.Э.

Проверил: профессор Зеленков М.Ю.

Москва 2008

**ОГЛАВЛЕНИЕ:**

1. Введение……………………………………………………………..3

2. Понятие межличностного конфликта………………………………...4

2.1. Функции межличностного конфликта…………………………......4

2.2. Структура межличностного конфликта…………………………....5

2.3. Особенности межличностных конфликтов……………………..…5

3. Методы преодоления конфликта……………………….…………….6

4. Опыт разрешения межличностного конфликта…………………..…7

5. Заключение…………………………………………………………….11

6. Список литературы…………………………………………………...12

**ВВЕДЕНИЕ**

В настоящее время в различной литературе можно встретить много разных определений конфликта, но наиболее распространены два подхода к пониманию этого термина. Первый определяет конфликт весьма широко - как столкновение сторон, мнений, сил. При таком подходе конфликты возможны в неживой природе. Понятия «конфликт» и «противоречие» фактически становятся сопоставимы по объёму. Второй подход заключается в понимании конфликта как столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия. Субъектом взаимодействия будет являться отдельный человек или группы людей. Не секрет, что жизнедеятельность любого социума невозможна без каких-либо противоречий, нередко приводящим к конфликтам. А их выявление и разрешение – необходимое условие нормального развития общественной жизни. Не стоит вводить друг друга в заблуждение мифами о всеобщей гармонии интересов, поскольку, хотим мы этого или нет – конфликты в нашей жизни неизбежны.

С ними мы встречаемся ежедневно и ежеминутно: будь то конфликт с окружающими нас людьми на улице, в магазине, в общественном транспорте, либо с родственниками и близкими нам людьми и даже самим с собой. Вот почему необходимо находить пути и средства выхода из тупиковых ситуаций, добиваться взаимопонимания между сторонами, противостоящими в конфликте. Общество и отдельные граждане будут достигать более эффективных результатов в своих действиях, если перестанут закрывать глаза на конфликты и направят силы на регулирование конфликтной ситуации. [4]

В соответствии с организацией общества конфликты формируются на уровне: индивидов, между ними; групп индивидов; крупных систем (или подсистем); деления общества на классы и слои; общества в целом; на региональном или глобальном уровне. В социальной типологии существует многовариантная типология конфликта в зависимости от тех критериев, которые берутся за основу, т.е. конфликт может быть: внутриличностным; межличностным; между личностью и организацией, в которую она входит; межгрупповым (между организациями или группами одного или различного статуса); межгосударственным. Мы рассмотрим межличностный конфликт.

**Понятие межличностного конфликта**

Межличностный конфликт проявляется во взаимодействии между двумя и более лицами. В межличностных конфликтах субъекты противостоят друг другу и выясняют свои отношения непосредственно, лицом к лицу. Это один из самых распространенных типов конфликтов. Они могут происходить как между сослуживцами, так и между самыми близкими людьми.

В межличностном конфликте каждая сторона стремится отстоять свое мнение, доказать другой ее неправоту, люди прибегают к взаимным обвинениям, нападкам друг на друга, словесным оскорблениям и унижениям и т.п. Такое поведение вызывает у субъектов конфликта острые негативные эмоциональные переживания, которые обостряют взаимодействие участников и провоцируют их на экстремальные поступки. В условиях конфликта становится трудно управлять своими эмоциями. Многие его участники после разрешения конфликта еще долго испытывают негативное самочувствие. [3]

Межличностный конфликт выявляет отсутствие согласия в сложившейся системе взаимодействия между людьми. У них появляются противоположные мнения, интересы, точки зрения, взгляды на одни и те же проблемы, которые на соответствующем этапе взаимоотношений нарушают нормальное взаимодействие, когда одна из сторон начинает целенаправленно действовать в ущерб другой, а та, в свою очередь, осознает, что эти действия ущемляют ее интересы, и предпринимает ответные действия. Такая ситуация чаще всего приводит к конфликту как средству ее разрешения. Полное разрешение конфликта будет осуществлено в том случае, когда противоборствующие стороны вместе вполне осознанно устранят причины, породившие его. Если же конфликт разрешится победой одной из сторон, то такое состояние окажется временным и конфликт обязательно в какой-то форме заявит о себе при благоприятных обстоятельствах.

Любое урегулирование конфликта или его предупреждение направлены на сохранение существующей системы межличностного взаимодействия. Однако источником конфликта могут оказаться такие причины, которые ведут к разрушению сложившейся системы взаимодействия. В связи с этим выделяют различные функции конфликта: конструктивные и деструктивные.

К конструктивным функциям относят:

• познавательную (появление конфликта выступает как симптом неблагополучных отношений и проявления возникших противоречий);

• функцию развития (конфликт является важным источником развития его участников и совершенствования процесса взаимодействия);

• инструментальную (конфликт выступает как инструмент разрешения противоречий);

• перестроечную (конфликт снимает факторы, подтачивающие существующие межличностные взаимодействия, способствует развитию взаимопонимания между участниками).

Деструктивные функции конфликта связаны с

• разрушением существующей совместной деятельности;

• ухудшением или развалом отношений;

• негативным самочувствием участников;

• низкой эффективностью дальнейшего взаимодействия и др.

Эта сторона конфликта вызывает у людей негативное отношение к ним и они стараются их избегать.

Структура

При системном изучении конфликтов в них выделяют структуру и элементы. Элементами в межличностном конфликте являются: субъекты конфликта, их личностные характеристики, цели и мотивы, сторонники, причина конфликта. Структура конфликта — это взаимосвязи между его элементами. Конфликт всегда находится в развитии, поэтому его элементы и структура постоянно изменяются. [2]

**Особенности межличностных конфликтов**

1. В межличностных конфликтах противоборство людей происходит непосредственно, здесь и сейчас, на основе столкновения их личных мотивов. Соперники сталкиваются лицом к лицу.

2. В межличностных конфликтах проявляется весь спектр известных причин: общих и частных, объективных и субъективных.

3. Межличностные конфликты для субъектов конфликтного взаимодействия являются своеобразным “полигоном” проверки характеров, темпераментов, проявления способностей, интеллекта, воли и других индивидуально-психологических особенностей.

4. Межличностные конфликты отличаются высокой эмоциональностью и охватом практически всех сторон отношений между конфликтующими субъектами.

5. Межличностные конфликты затрагивают интересы не только конфликтующих, но и тех, с кем они непосредственно связаны либо служебными, либо межличностными отношениями.

Межличностные конфликты, как уже отмечено выше, охватывают все сферы человеческих отношений.

Управление межличностными конфликтами можно рассматривать в двух аспектах - внутреннем и внешнем. Внутренний аспект предполагает применение технологий эффективного общения и рационального поведения в конфликте. Внешний аспект отражает управленческую деятельность со стороны руководителя или другого субъекта управления по отношению к конкретному конфликту.

В процессе управления межличностными конфликтами важно учитывать их причины и факторы, а также характер межличностных отношений конфликтантов до конфликта, их взаимные симпатии и антипатии. [6]

**Методы преодоления конфликтов**

Исследования показали, что любой конфликт может быть быстро разрешен, если известны соответствующие методы. Но при этом обязательно должны быть рассмотреть характеристики конфликта: цели, мотивы, эмоциональные состояния оппонентов, особенности развития противоборства и др. В психологических исследованиях определены принципы, которыми следует руководствоваться при разрешении конфликта.

1. Разрешение конфликта с учетом сущности и содержания противоречий.

2. Разрешение конфликта с учетом его целей.

3. Разрешение конфликта с учетом эмоциональных состояний.

Если конфликт принял эмоциональный характер и сопровождается бурными реакциями, то целесообразно показать на конкретных примерах, как высокая напряженность влияет на результативность работы, как оппоненты теряют свою объективность, как у них снижается критичность. Иными словами, необходима разъяснительная беседа в спокойной и доверительной обстановке.

4. Разрешение конфликта с учетом особенностей его участников.

В этом случае, прежде чем приступить к разрешению конфликта, необходимо разобраться в особенностях личности каждого отличаются ли они уравновешенностью, склонны ли к аффективному поведению, каковы их доминирующие черты характера, выраженность темперамента и т. д.

Это поможет не только правильно разобраться в мотивах поведения, но и выбрать верный тон в общении при разрешении конфликта.

5. Разрешение конфликта с учетом его динамики.

Как было отмечено ранее, конфликт развивается по определенным стадиям. Естественно, для каждой из них существуют определенные формы его разрешения. Если на первых стадиях целесообразны беседы, убеждения, то на этапе бескомпромиссных столкновений необходимо применить все возможные меры. Здесь также нужно определить выбор воздействия с учетом личностных особенностей конфликтующих и характера их действий.

Одним из эффективных методов преодоления конфликтов является формирование определенного общественного мнения о конфликтующих сторонах. Общественное мнение - очень мощный регулятор поведения людей. Многие люди очень зависимы от отношения окружающих, нуждаются в одобрении, поддержке. Конфликтуя, они могут оказаться в изоляции, что переживают очень болезненно, причем настолько болезненно, что готовы даже прекратить конфронтацию.

В психологических рекомендациях можно найти интересный прием разрешения конфликтов - обращение к "третейскому судье". Он может быть весьма эффективным, если оппоненты договорятся при взаимных обязательствах полностью подчиниться его решению. В качестве "третейского судьи" целесообразно выбирать наиболее авторитетного человека в коллективе. Для "третейского судьи" очень важно суметь отделить предмет конфликта от его объекта, поэтому иногда целесообразно разрешить оппонентам давать эмоциональные оценки друг другу.

Теперь познакомимся еще с одним приемом преодоления конфликтов - объективизацией конфликта. Он является, пожалуй, наиболее действенным. Суть его состоит опять же в обращении к "третейскому судье", но "судья" должен вести себя несколько необычно. Во-первых, разбор конфликта должен происходить в два этапа. Первый этап называется "откровенный разговор": оппонентам разрешается давать друг другу оценки, высказываться практически как угодно, главное, чтобы они выговорились, а "судья" сумел отделить предмет конфликта от объекта. Второй этап - собственно объективизация. При разборе оппонентам уже не разрешается давать эмоциональные оценки. Конфликт как бы раскладывается на составные части, каждый из оппонентов должен изложить свои версии и объяснение причин, без оценок другого оппонента.

Отмечено наукой и подтверждено практикой, что если конфликт "разложить" на его составляющие, рассмотреть беспристрастно каждое действие оппонентов, то он утрачивает эмоциональную напряженность и превращается из эмоционального в деловой. У оппонентов "снимаются" ложные образы ситуации и друг друга, которые неизбежны при конфликте в силу пристрастности позиций, они начинают понимать ошибочность своих оценок и установок, устраняются психологические барьеры между оппонентами. А деловой конфликт разрешить значительно легче, чем эмоциональный. [5]

**Опыт разрешения межличностного конфликта**

В качестве примера межличностного конфликта можно рассмотреть произведение Н.Гоголя «Повесть о том, как поссорился Иван Иванович с Иваном Никифоровичем». Сюжет этой повести развивался в небольшом городе Миргород. Мелкие помещики поссорились из-за пустяка – отказе одного из них подарить или обменять другому ружье. Однако не все так просто. Если взглянуть на эту историю под научным углом зрения, то она окажется тщательно исполненной азбукой динамики межличностного конфликта. Герои повести примитивны, в их душах навсегда поселились зависть и обидчивость. Их ссора оказалась неизбежной. В.Белинский заметил по этому поводу: «Все, что они ни делают, есть призрак, пустота, бессмыслица. В их характерах уже лежит, как необходимость, их ссора».

Межличностные конфликты начинаются без каких-либо явных причин и шаг за шагом становятся все более заметными как для самих сторон конфликта, так и для окружающих. Стороны, реагируя на первые их признаки, передвигаются вверх по лестнице эскалатора, не осознавая опасности этого движения. Для анализа этого процесса как нельзя лучше подходит именно классический случай, описанный Гоголем.

Первый участник конфликта: «Иван Иванович - худощав и высокого роста, голова его похожа на редьку хвостом вниз. Прекрасный человек Иван Иванович! Какой у него дом в Миргороде! ...Его знает и комиссар полтавский! ...А какой богомольный человек Иван Иванович! Каждый воскресный день надевает бекешу и идет в церковь. Когда же окончится служба, Иван Иванович никак не утерпит, чтоб не обойти всех нищих».

Второй участник конфликта: «Очень хороший также человек Иван Никифорович. Его двор находится возле двора Ивана Ивановича. Они также между собой приятели, каких свет не видывал. Иван Никифорович немного ниже Ивана Ивановича, но зато распространяется в толщину.…Голова же Ивана Никифоровича похожа на редьку хвостом вверх».

Неосознанное желание: « Утром, это было в июле месяце, Иван Иванович лежал под навесом. День был жаркий, воздух сух и переливался струями. Иван Иванович успел уже побывать за городом у косарей и на хуторе, успел расспросить встретившихся мужиков и баб, откуда, куда и почему; уходился страх и прилег отдохнуть. Лежа, он долго оглядывал коморы, двор, сараи, кур, бегавших по двору, и думал про себя: «Господи, боже мой, какой я хозяин! Чего у меня нет? Птицы, строения, амбары, всякая прихоть, водка перегонная настоянная; в саду груши, сливы; в огороде мак, капуста, горох… Чего же еще не у меня? … Задавши вопрос себе такой глубокомысленный, Иван Иванович задумался; а между тем глаза его отыскивали новые предметы, перешагнули через забор во двор Ивана Никифоровича и занялись невольно любопытным зрелищем. Тощая баба выносила по-порядку залежалое платье и развешивала его на протянутой веревке выветривать. После этого она вынесла еще шапку и ружье».

Интерес, противодействие: «Что ж это значит? Я не видел никогда у Ивана Никифоровича ружья. Что ж это он? Стрелять не стреляет, а ружье держит! На что ж оно ему? А вещица славная! Я давно себе хотел достать такое. Мне очень хочется иметь это ружьецо; я люблю позабавиться ружьецом…»

Попытки обменять бурую свинью и два мешка овса окончились неудачей.

«Вы, Иван Никифорович, разносились так с своим ружьем, как дурень с писаной торбой»,- сказал Иван Иванович с досадой, потому что действительно начинал уже сердиться.

Взаимные оскорбления: «А вы, Иван Иванович, настоящий гусак».

Если бы Иван Никифорович не сказал этого слова, то они бы поспорили между собой и разошлись, как всегда, приятелями; но теперь произошло совсем другое. Иван Иванович весь вспыхнул.

Далее произошло обострение спора, в конце которого Иван Никифорович приказал выгнать Ивана Ивановича.

Угрозы: «Как! Дворянина? - закричал с чувством достоинства и негодования Иван Иванович. – Осмельтесь только! Подступите! Я вас уничтожу с глупым вашим паном! Ворон не найдет места вашего! (Иван Иванович говорил необыкновенно сильно, когда душа его бывала потрясена).

Действие, обострение: «Наконец, к довершению всех оскорблений, ненавистный сосед выстроил прямо против него… гусиный хлев, как будто с особенным намерением усугубить оскорбление.… Это возбудило в Иване Ивановиче злость и желание отомстить».

 Ночью он, пробравшись к хлеву, подпилил его столбы и «в страшном испуге прибежал он домой и бросился на кровать, не имея даже духа поглядеть в окно на следствия своего дела».

«Весь следующий день провел Иван Иванович как в лихорадке. Ему все чудилось, что ненавистный сосед в отмщение за это, по крайней мере, подожжет его дом. Наконец, чтобы предупредить Ивана Никифоровича, он решился забежать зайцем вперед и подать на него прошение в миргородский поветовый суд».

Жалоба подана.

Удар Ивана Ивановича: «Известный всему свету своими богопротивными, в омерзение приводящими и всякую меру превышающими законопреступными поступками, дворянин Иван Никифорович Довгочхун учинил мне смертельную обиду. Когда я пришел к нему с дружескими предложениями, назвал меня публично обидным и поносным для чести моей именем, а именно гусаком.… И потому прошу оного дворянина ко взысканию штрафа, удовлетворения проторей и убытков присудить и самого, яко нарушителя, в кандалы забить и, заковавши, в городскую тюрьму препроводить…»

Несмотря на попытки судьи убедить Ивана Ивановича не подавать прошение, последний ушел, оставив в изумлении всех присутствовавших в канцелярии.

Тут в канцелярию ворвался Иван Никифорович со своим прошением.

Ответный удар Ивана Никифоровича: «Иван Иванович Перерепенка всякие пакости, убытки и иные ехидненские и в ужас приводящие поступки мне чинит… как разбойник и тать, с топорами, пилами, долотами и иными слесарными орудиями, забрался ночью в мой двор и мой же собственный хлев. Собственноручно и поносным образом его изрубил.…Оный же дворянин имеет посягательство на самую жизнь мою,… содержа втайне сие намерение, пришел ко мне и начал дружеским и хитрым образом выпрашивать у меня ружье, …и предлагал мне за него, с свойственною ему скупостью, многие негодные вещи, как-то: свинью бурую и две мерки овса. Посему прошу оного дворянина, яко разбойника, святотатца, мошенника, уличенного уже в воровстве и грабительстве, в кандалы заковать, и в тюрьму или государственный острог перепроводить, и там уже по усмотрению, лиша чинов и дворянства, добре барбарами шмаровать и в Сибирь на каторгу по надобности заточить…»

далее в дело вмешались посредники: миргородские судьи, секретарь, городничий, другие помещики. Один из них, по мнению многих, особенно годился для примирения врагов. Это был Антон Прокофьевич Голопузя, который был совершенно добродетельный человек во всем значении этого слова, повиноваться было его стихиею…

Одновременно начинают действовать и подстрекательница Агафья Федосеевна: «Ты, Иван Никифорович, не мирись с ним и не проси прощения: он тебя погубить хочет!»

Потом бурая свинья Ивана Ивановича утащила кляузную бумагу Ивана Никифоровича, подстрекательница начала снова его уговаривать: «Что ты, Иван Никифорович? над тобой же смеяться будут, как над дураком, если ты попустишь! Ты будешь хуже бабы, что продает сластены, которые ты так любишь!»

Попытки примирения двух бывших друзей провалились, хотя усилия для этого прилагались немалые. Антон Прокофьевич уговорил Ивана Никифоровича прийти на ассамблею, которую давал городничий и на которую пришел и Иван Иванович. Там их обступили со всех сторон тесно и не выпускали до тех пор, пока они не решились подать друг другу руки. Казалось, что примирение состоялось, но неосторожный Иван Никифорович, извиняясь, сделал ошибку.

Поиски примирения: «Позвольте вам сказать по-дружески, Иван Иванович! (при этом Иван Никифорович дотронулся пальцем до пуговицы Ивана Ивановича, что означало совершенное его расположение): вы обиделись за черт знает что такое: за то, что я вас назвал гусаком…»

Обострение: «Иван Никифорович спохватился, что сделал неосторожность, произнесши это слово; но было уже поздно: слово было произнесено. Все пошло к черту!».

Целый месяц ничего не было слышно об Иване Ивановиче. Он заперся в своем доме. Дело было перенесено в палату. И когда получил Иван Иванович радостное известие, что завтра решается оно, только тогда выглянул на свет и решился выйти из дому. Увы! с того времени палата извещала ежедневно, что дело кончится завтра, в продолжение десяти лет!» [1]

**Заключение**

В конфликте Ивана Ивановича и Ивана Никифоровича можно легко различить ступени конфликта. На любой из них они могли бы остановиться – достаточно было не потерять над собой контроль Схематично этот усугубляющийся конфликт можно изобразить в виде ступенек, ведущих вверх, где на пути их ожидает глухая стена. Это кажущееся непреодолимым препятствие представляет собой погружение в низкие, темные слои сознания каждого вовлеченного в конфликт участника. «Погружение» в эти слои могли бы остановить в первую очередь сами участники (самопомощь) и их окружение. В современных условиях, наверное, это мог бы сделать квалифицированный психолог (посторонняя помощь). В последней могли бы участвовать и другие соседи, коллеги по работе, родственники. При этом важно, чтобы любой «посредник» четко различал границу между самопомощью участников конфликта и помощью окружающих. Возможно, что роль посторонней помощи по мере культурного развития общества будет постепенно возрастать.

Важным этапом на пути разрешения конфликта является сама готовность к его разрешению. Такая готовность появляется вследствие переоценки ценностей, когда одна или обе конфликтующие стороны начинают осознавать бесперспективность продолжения противостояния. В этот период происходят перемены в отношениях к ситуации, к оппоненту и к самому себе. Меняется также сама конфликтная установка.

Для успешного разрешения конфликта, в конечном счёте, необходимо, чтобы обе стороны проявили желание его разрешить. Но если такое желание будет проявлено хотя бы одной из сторон, то и это даст больше возможностей и другой стороне для встречного шага. Сделать первый шаг на пути к разрешению конфликта всегда довольно трудно: каждый считает, что уступить должен другой. Поэтому готовность к разрешению конфликта, проявленная одной из сторон, может сыграть решающую роль в разрешении конфликта в целом.

**Список литературы:**

1. Гоголь Н.В. «Собрание сочинений в семи томах. Том 2. Миргород» - М.: Художественная литература, 1976 г.
2. Дмитриев А.В. «Конфликтология» - М.: Гардарики, 2003 г.
3. Дмитриев А.В. «Социальный конфликт. Общее и особенное» - М.: Гардарики, 2002 г.
4. Емельянов С.М. «Практикум по конфликтологии» - СПб.: Питер, 2003 г.
5. Запрудский Ю.Г. «Конфликтология» - Ростов-на-Дону: Феникс, 2000 г.
6. Рудакова И.А. «Конфликтология» - Ростов-на-Дону: Феникс, 2005 г.