**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ УКРАИНЫ**

**СЕВАСТОПОЛЬСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ**

## **Кафедра философских и социальных наук**

### **Реферат**

### **по социологии**

**«Стадии развития конфликта, методы разрешения конфликтов»**

## **Выполнил: ст. гр. Э-23д**

#### **Лысенко Александр Владимирович**

###### Проверил: ст. преподаватель

**Шадрин В.Р.**

**Севастополь 2003**

# **Содержание.**

# **1.Введение………………………………………………………………3**

# **2.Определение конфликта……………………………………………4**

# **3.Типы конфликта…………………………………………………….8**

# **4.Стили конфликтного поведения…………………………………..9**

# **5. Способы разрешения конфликтов………………………………11**

# **6.Заключение…………………………………..………………………14**

# **7.Список используемой литературы ……………………………….15**

# **Введение.**

Каким образом людям удастся достичь необычайной согласованности своих действий? Каким образом они могут координировать свои усилия с высокой степенью точности? Какими знаниями должно обладать человечество, чтобы не возникало опасности хаоса и бедствий? Каким образом многие миллионы людей разрешают каждодневные конфликты, возникающие в их жизни? Почему так сложно найти общий язык и в чем причина разногласий?

В исследованиях социальных конфликтов можно выделить следующие основные сферы.

**1.Межличностные конфликты****в процессе совместной деятельности** Фактором, предохраняющим (или, наоборот, подталкивающим) человека к конфликту с окружающими, становится его самооценка (или оценка своей деятельности, статуса, престижа, социальной значимости). “Мир рушится окончательно для человека тогда, когда рушится внутренний мир, когда человек начинает плохо относиться к внутреннему “Я”, когда он находится в плену устойчиво заниженной самооценки”. Если же взаимоотношения с коллегами и восприятие своей доли участия в общем труде имеют высокую степень значимости, то сохранится внутренняя положительная установка на конструктивную деятельность в рамках данного коллектива, группы, общества.

**2.Трудовые конфликты.** В личностных и межгрупповых отношениях имеет место социальная напряженность, которая представляет собой противоположность интересов и понимается как уровень конфликтности, меняющийся во времени. Социальная напряженность ‑ это результирующая трех взаимосвязанных факторов: неудовлетворенности, способов её проявления и массовости.

**3. Межнациональные конфликты.** Вызваны причинами, связанными с социально-экономическим развитием, уровнем жизни в разных регионах России, политической обстановкой в них.

**4. Социальные конфликты в разных общественных****структурах.** Они могут проявляться как межнациональные, социально трудовые и политические конфликты и чаще всего вызываются последствиями экономических и политических реформ. [1,С.70]

# 1.Определение конфликта.

**Конфликт—явление социальное, порождаемое са­мой природой общественной жизни.** Он непосредственным образом выражает те или иные стороны социального бытия, место и роль человека в нем.

Социальные связи, свойственные обществу как сложной систе­ме и целостному образованию, имеют устойчивый характер и вос­производятся в историческом процессе, переходя от одного поко­ления людей к другому. Они реальны, поскольку осуществляются при совместной деятельности в определенное время и для достиже­ния конкретных целей. Эти связи и отношения устанавливаются не по чьей-либо прихоти, а объективно, под воздействием тех усло­вий, в которых человек существует, совершает поступки, творит.

К тому же общество не есть простая совокупность индивидов и их взаимосвязей. Представляя собой целостную систему с характер­ным для нее качественным состоянием, оно первично по отноше­нию к отдельной личности. Каждый индивид, рождаясь, застает оформленную структуру ранее сложившихся связей и по мере сво­ей социализации включается в нее, усваивает ставшие к тому вре­мени доступными людям знания и ценности, определившиеся нор­мы повеления.

Следует учитывать также и то, что самое главное для человека — это принадлежность к общности себе подобных. Обстоятельства жизни человека с древнейших времен складывались таким обра­зом, что ему было предназначено сотрудничество с другими людь­ми. Вместе с тем в процессе взаимодействия индивидов и усложне­ния социальных связей на определенной ступени общественного развития во взаимных отношениях наряду с сотрудничеством стали проявляться соперничество, конкуренция, психологическая несов­местимость, противоположность интересов и выбора средств дос­тижения целей. Обострение подобных противоречий, их эскалация привели в конечном счете к активному противоборству, конфлик­там.

Мы приходим к выводу к выводу о том, что конфликт должен вос­приниматься вполне нормальным общественным явлением, свойством социальных систем, процессом и способом взаимодействия людей. Как и человек, общество по самой своей природе не может быть абсо­лютно совершенным, идеальным, бесконфликтным. Дисгармония, противоречия, конфликты — постоянные и неизбежные составные части общественного развития.

**Конфликт — явление осознанное, действие обдуманное. Он** подтверждает ту истину, что человек принципиально отличается от других живых существ тем, что его намерения и поступки направ­ляются не врожденными инстинктами, не «меркой своего вида», а программой, целевыми установками, которые вырабатываются им самим в процессе своей жизнедеятельности. Человек наделен спе­цифическим, только ему присущим качеством — разумом, способ­ностью отражать реально существующий мир и общественно-исто­рическую практику. Сознание в его индивидуальной и общественной формах представляет собой совокупность идей и взглядов, чувств, привычек и нравов. Оно охватывает все богатство духовной культу­ры — той «второй природы», что сотворена людьми.

Обладая разумом и способностью к самосознанию, человек, в большей степени свободен в выборе направлений деятельности, может регулировать свои отношения. Будучи потенциально рацио­нальным, он склонен считаться с писаными и неписаными прави­лами поведения, которые усваиваются им в процессе социализа­ции, приобщения к достижениям культуры.

Таким образом, конфликт предстает как осознание на уровне отдельного человека, социальной группы или более широкой общности противоречивости процесса взаимодействия и отношений, различий, а то и несовместимости интересов, ценностных оценок и целей, как ос­мысленное противостояние.

Следующая черта: **конфликт — явление широко распространен­ное, повсеместное, вездесущее.** Конфликтные ситуации возникают во всех сферах общественной жизни — будь то экономика, полити­ка, быт, культура или идеология. Они неизбежны как неотъемле­мый компонент развития общества и самого человека.

В самом деле, разве можно представить себе становление от­дельной личности или деятельность организации без внутренней напряженности, противоречий, преодоления застоя и косности, столкновений и борьбы. Причинами их могут быть, в частности, условия хозяйствования, стечение неблагоприятных для функцио­нирования организации обстоятельств; проблемы трудовой моти­вации, связанные с оплатой труда, содержанием и престижностью работы, отношениями в коллективе между отдельными лицами и социальными группами; структурные нестыковки, обрывы в ком­муникативных связях, недовольство работников решениями адми­нистрации; эмоциональные всплески, вызываемые различиями в темпераменте, характере и манере поведения совместно работаю­щих людей, их возрасте и жизненном опыте, нравственных пред­ставлениях, уровне образования, квалификации и общей культуры.

Бесконфликтность — это иллюзия, утопия и уж тем более не благо. Конфликты, как и любые социальные противоречия, явля­ются формой реальных общественных связей, которые как раз и выражают взаимодействие личностей, отношения социальных групп и общностей при несовпадении, несовместимости их потребнос­тей, мотивов и ролей. Словом, там, где действуют люди, практически всегда есть место и конфликтам.

Весьма существенно, что **конфликт — это такое взаимодействие, которое протекает в форме противостояния, столкновения, противо­борства личностей или общественных сил, интересов, взглядов, по­зиций по меньшей мере двух сторон.** В процессе его развертывания имеют место и действия и контрдействия, так как осуществление намерений участников конфликта неизбежно сопряжено с вмешательством в дела другой стороны (или сторон), нанесением ей определенного ущерба, преодолением сопротивления, созданием помех, мешающих добиться поставленной цели.

И еще одна важная черта, которая выражается в том, **что конф­ликт — прогнозируемое явление, подверженное регулированию.** Это объяснимо самой природой возникновения конфликтных столкно­вений, формами взаимодействия участвующих в них сторон, заин­тересованностью в исходе и последствиях противоборства.

Во-первых, конфликтное взаимодействие отличается тем, что противостояние в нем выразителей несовпадающих интересов и целей служит для них одновременно и связующим звеном.

Во-вторых, любой участник конфликтного противостояния так или иначе должен аргументировать свою позицию, обосновывать притязания и мобилизовывать силы для реализации выдвигаемых им требований.

Психологи рассматривают конфликт как естественное условие взаимодействия людей, в основе которого лежат противоречия, су­щественные различия между интересами и ценностями субъектов социальных связей на соответствующем этим различиям эмоцио­нальном фоне. Они утверждают, что конфликт, будучи проявлени­ем общения существ, способных к самосознанию, означает отсут­ствие согласия, расхождение во мнениях, столкновение разных взглядов и желаний, противоположных при данных обстоятельствах тенденций, потребностей, интересов, мотивов и стилей поведения. [5]

Если суммировать вышесказанное о конфликте и исходить из его распространенного понимания как столкновения сторон, мне­ний и сил, то для управленческой науки и прикладной значимости конфликтологии наиболее близким и приемлемым будет, вероят­но, следующее определение: **конфликт—это нормальное проявле­ние социальных связей и отношений между людьми, способ взаимо­действия при столкновении несовместимых взглядов, позиций и интересов, противоборство взаимосвязанных, но преследующих свои цели двух или более сторон.** Возможен выбор и других определений. Но при любом варианте важно соблюсти ряд требований, включая указание на общественную природу и закономерный характер кон­фликта как условия и процесса взаимодействия субъектов соци­альных связей, подчеркнутую фиксацию внимания на столкнове­нии и противоборстве вовлеченных в конфликт сторон, выделение возможностей влияния на конфликтное поведение, урегулирова­ния конфликта. [2,С.124]

# 2.Типы конфликта.

Существуют четыре основных типа конф­ликтов: внутриличностный, межличностный, конфликт между отдельной личностью и группой и межгрупповой конфликт.

Внутриличностный конфликт чаще всего бывает ролевым, когда одному человеку предъявляются противоречивые требо­вания по поводу того, каким должен быть результат его работы. Например, заведующий секцией или отделом в универсальном магазине может потребовать, чтобы продавец все время нахо­дился в отделе и предоставлял покупателям информацию и ус­луги. Позже заведующий может высказать недовольство тем, что продавец тратит время на покупателей и уделяет мало вни­мания пополнению отдела новыми товарами. В этой ситуации продавец может воспринять указания относительно того, что и как делать, как несовместимые.

Многие внутриличностные конфликты возникают также из-за рассогласования производственных требований с личными потребностями и ценностями работника, перегрузками или не­догрузками в работе, невозможностью согласовать производст­венные цели и цели семейной жизни.

Межличностный конфликт чаще всего проявляется в борьбе руководителей за ресурсы, капитал или рабочую силу, время использования оборудования или одобрение проекта. Межлич­ностный конфликт может также проявиться в столкновении раз­личных типов характера, темперамента. Иногда люди просто не в состоянии ладить друг с другом. Например, два начальника, имеющих холерический темперамент, будут часто конфликто­вать друг с другом. Трудно согласовывают свои действия два лидера в одном коллективе. [1.C,74]

# 3.Стили конфликтного поведения.

В конфликтологии с 70 годов ХХ в. признано осуществление **следующих пяти стилей конфликтного поведения: уклонение, приспособление, конфронтация, сотрудничество, компромисс.**

Чем же отличатся каждый из названных стилей поведения в конфликтах?

**Уклонение** как стиль поведения в конфликтах характеризуется явным отсутствием у вовлечённого в конфликтную ситуацию желания сотрудничать с кем-либо и приложить активные усилия для осуществления собственных интересов, равно как пойти на встречу оппонентам; стремлением выйти из конфликтного поля, уйти от конфликта. [2.С,128]

**Приспособление**  как стиль пассивного поведения отличается

склонностью участников конфликта смягчить, сгладить конфликтную ситуацию, сохранить или восстановить гармонию во взаимоотношениях посредством уступчивости, доверия, готовности к примирению. В отличие от уклонения этот стиль предполагает в большей мере учитывать интересы оппонентов и не избегать совместных с ними действий.

**Приспособление** применимо при любом типе конфликтов. Но, пожалуй, этот стиль поведения наиболее подходит к конфликтам организационного характера, в частности по иерархической вертикали: нижестоящий — вышестоящий, подчиненный — начальник и т.д. В таких ситуациях бывает крайне необходимо дорожить поддержанием взаимопонимания, дружественного расположения и атмосферы делового сотрудничества, не давать простора запальчивой полемике, выражению гнева и тем более угроз, быть постоянно готовым поступиться собственными предпочтениями, если они способны нанести урон интересам и правам оппонента.

Разумеется, стиль приспособления, выбранный в качестве образца конфликтного поведения, может оказаться и мало эффективным. Он вовсе не приемлем в ситуациях, когда субъекты конфликта охвачены чувством обиды и раздражения, не хотят отвечать друг другу доброжелательной взаимностью, а их интересы и целине поддаются сглаживанию и согласованию.

**Конфронтация** по своей направленности ориентирована на то, чтобы, действуя активно и самостоятельно, добиваться осуществления собственных интересов без учета интересов других сторон, непосредственно участвующих в конфликте, а то и в ущерб им. Применяющий подобный стиль поведения стремится навязать другим свое решение проблемы, уповает только на свою силу, не приемлет совместных действий. При этом проявляются элементы максимализма, волевой напор, желание любым путем, включая силовое

давление, административные и экономические санкции, запугивание, шантаж и т.п., принудить оппонента принять оспариваемую им точку зрения, во что бы то ни стало взять верх над ним, одержать победу в конфликте.

**Сотрудничество**, как: и конфронтация, нацелено на максимальную реализацию участниками конфликта собственных интересов. Но в отличие от конфронтационного стиля сотрудничество предполагает не индивидуальный, а совместный поиск такого решения, который отвечает устремлениям всех конфликтующих сторон. Это возможно при условии своевременной и точной диагностики проблемы, породившей конфликтную ситуацию, уяснения как внешних проявлений, так и скрытых причин конфликта, готовности сторон действовать совместно ради достижения общей для всех цели.

Стиль сотрудничества охотно используется теми, кто воспринимает конфликт как нормальное явление социальной жизни, как потребность решить ту или иную проблему без нанесения ущерба какой-либо стороне.

**Компромисс** занимает срединное место в сетке стилей конфликтного поведения. Он означает расположенность участника (участников) конфликта к урегулированию разногласия на основе взаимных уступок, достижения частичного удовлетворения своих интересов. Этот стиль в равной мере предполагает активные и пассивные действия, приложение индивидуальных и коллективных усилий. Стиль компромисса предпочтителен тем, что обычно преграждает путь к недоброжелательности, позволяет, хотя и отчасти, удовлетворить притязания каждой из вовлеченных в конфликт сторон. [3.С,218]

# 4.Способы разрешения конфликтов.

Стиль поведения в конфликте совпадает по значению со способом его разрешения. Относительно общения между людьми стиль есть манера вести себя, совокупность характерных приёмов, отличающих образ действий, т. е.

в данном случае способ преодоления конфликтной ситуации, решение проблемы, приведшей к конфликту. Следовательно путь к урегулированию конфликтов лежит через те же пять способов упомянутых в предыдущем разделе. При этом приходится принимать в расчёт ряд существенных обстоятельств, которые так или иначе сводятся к использованию мер стимулирования, включая убеждение и принуждение.

Во-первых, основная задача в урегулировании любого конфликта состоит в том, чтобы по возможности придать ему функционально-положительный характер, свести к минимуму неизбежный ущерб от негативных последствий противостояния или острого противоборства. Такой результат достижим, если участники конфликта проявят честный и доброжелательный подход к улаживанию своих разногласий, общую в этом заинтересованность, если они приложат совместные усилия к поиску положительного решения на основе консенсуса, т.е. устойчивого, стабильного согласия всех сторон,

При консенсусе вовсе не обязательно, чтобы общее согласие было единогласием — полным совпадением позиций всех участников процесса урегулирования конфликта. Достаточно того, чтобы отсутствовало возражение кого-либо из оппонентов, ибо консенсус несовместим с отрицательной позицией хотя бы одной из сторон, участвующих в конфликте. Конечно, тот или иной вариант согласия зависит от природы и типа конфликта, характера поведения его субъектов, а также от того, кто и как управляет конфликтом.

Во-вторых, возможен двоякий исход конкретного конфликта - его полное или частичное разрешение. В первом случае достигается исчерпывающее устранение причин, вызвавших конфликтную ситуацию, а при втором варианте происходит поверхностное ослабление разногласий, которые со временем могут вновь обнаружить себя.

При полном разрешении конфликт прекращается как на объективном, так и на субъективном уровнях. Конфликтная ситуация претерпевает кардинальные изменения, ее отражение в сознании оппонентов означает трансформацию, превращение «образа противника» в «образ партнера», а психологическая установка на борьбу, противодействие сменяется ориентацией на примирение, согласие, партнерское сотрудничество.

Частичное же разрешение не искореняет причины конфликта. Оно, как правило, выражает только внешнее изменение конфликтного поведения при сохранении внутреннего побуждения к продолжению противоборства. Сдерживающими факторами выступают либо волевые, идущие от разума аргументы, либо санкция сторонней силы, воздействующей на участников конфликта. Предпринимаемые меры направляются на то, чтобы убедить или заставить конфликтующие стороны прекратить враждебные действия, исключить чье-либо поражение, указать на средства, способствующие взаимопониманию.

В-третьих, отдельное лицо или социальная группа, соотнося интересы конфликтующих сторон и параметры их поведения, выбирают приоритетный для себя способ разрешения конфликта, наиболее доступный и приемлемый в данных условиях. Необходимо понимание того, что не всякий стиль, следовательно, и способ подходят к конкретной ситуации. Каждый из способов эффективен лишь при разрешении определенного типа конфликтов.

Способ конфронтации часто избирают участники коллективных трудовых споров, локальных и всеобщих социальных конфликтов. Нередко они доводят свои разногласия с работодателями по социально-трудовым проблемам до крайней формы — забастовки, пуская в ход угрозу нанесения ощутимого экономического ущерба, а также психологическое давление посредством проведения митингов, демонстраций и голодовок, выдвижение политических требований к органам власти и т.п. Сотрудничество — весьма результативный способ разрешения конфликтов в организациях, позволяющий путем открытого коллективного обсуждения, взаимного согласования достигать удовлетворения интересов конфликтующих сторон.

Широко распространённым способом разрешения конфликтов является ныне компромисс.

Классический пример компромисса — отношения продавца и покупателя на рынке -результат купли-продажи (главным образом соглашение о цене) и есть желанный плод компромисса, взаимных уступок, устраивающих обе стороны.

Вместе с тем постоянное обращение к компромиссам показывает, что нет универсальных, единственно пригодных средств, что любой способ как совокупность приемов и правил имеет ограничения в зависимости от ситуации, участников конфликта и решаемых ими задач. Компромисс тем и удобен, что не противостоит другим способам урегулирования конфликтов, не исключает их использования наравне или в сочетании с собой.

В-четвертых, конфликтующая сторона может при определенных условиях воспользоваться не одним, а двумя-тремя или вообще всеми способами разрешения конфликта. Это обстоятельство также служит подтверждением того факта, что ни один из пяти стилей поведения в конфликтах, способов их разрешения нельзя выделять, признать как наилучший и соответственно как наихудший. [3.C,219-220]

**Вывод**: Главное заключается в том, что нужно обрести умение с пользой применять любой из способов, сознательно делать тот или иной выбор, исходя из конкретной конфликтной ситуации.

# **Заключение.**

Таким образом, в реферате на тему «Стадии развития конфликта, методы разрешения конфликтов» были рассмотрены вопросы необходимые для раскрытия вышеназванной темы.

В целом выделяют две группы конфликтов — функци­ональные конфликты и дисфункциональные конфликты пер­вой группы ведут к повышению эффективности организации, а конфликты второй группы приводят к снижению личной удов­летворенности, разрушению группового сотрудничества. Существуют четыре основных типа конф­ликтов: внутриличностный, межличностный, конфликт между отдельной личностью и группой и межгрупповой конфликт.

Причинами конфликтов - это различия в представлениях и ценностях ведут к конфликту, потому что, вместо того чтобы объективно анализировать про­блему, люди часто рассматривают только те взгляды, альтерна­тивы и аспекты ситуации, которые благоприятны лишь для их группы и личных потребностей. [5]

Способами выхода из конфликтов являются средства убеждения, навязывание норм, материальное стимулирование, использование власти.

###### Список используемой литературы.

1. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. "Внимание: Конфликт!"- Новосибирск, 1989-164с.
2. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология: Учебник.-М.: Инфра-М, 2000—224с.
3. Дмитриев А. В. Конфликтология: Учебное пособие.-М.: Гардарики, 2000-320с.
4. http://teolog.ru/ib/idex.php?асt=SFsf=29