*Разработчик:* О.В. Нарбекова

*Дисциплина:*«Менеджмент «

*Специальность*: 40.02.01 «Право и организация социального обеспечения»

*Тема:* Конфликты

Прочитайте текст «Конфликт и пути его разрешения».

**Найдите в источнике и письменно сформулируйте аргументы, поддерживающие тезис: конфликты приносят пользу.**

Не переписывайте текст источника дословно.

Аргументы:

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**«Конфликт и пути его разрешения»**

*Конфликты неистребимы - они появляются прилюбых жизненных обстоятельствах и сопровождают нас от рождения до самойсмерти... Конфликты - это норма жизни. Если в Вашей жизни нет конфликтов, проверьте, есть ли у Вас пульс.*

*Ч. Ликсон*

Там, где есть человек, всегда есть конфликты, ибо они - постоянный спутник бытия и общественного развития. Желаем мы того либо не желаем, но конфликт - это та реальность, с которой мы сталкиваемся практически каждый день. Конфликт стимулирует любопытство и воображение, он избавляет нас от монотонности жизни.

Источники конфликтов- это противоречия, а они возникают там, где есть разногласия:

* в знаниях, умениях, способностях, личных качествах;
* функциях управления;
* эмоциональных, психических и других состояниях;
* технологических, экономических и других процессах;
* целях, средствах, методах деятельности;
* мотивах, потребностях;
* взглядах, убеждениях;
* понимании, интерпретации информации;
* ожиданиях, позициях;
* оценках и самооценках.

Понятие конфликта обычно ассоциируется с негативным опытом. Конфликты отнимают у нас много сил, времени и энергии, провоцируют негативные эмоции (агрессию, обиду, гнев) и в целом ухудшают наше эмоциональное состояние.

Но как это ни странно, конфликт -это важнейший механизмом регулирования социального взаимодействия. Поскольку конфликт является средством разрешения противоречий существующих между людьми, снимая эмоциональное напряжение между ними, и устраняя препятствия, мешающие им нормально взаимодействовать друг с другом.

В качестве примера можно привести следующую ситуацию.Подчиненный в течение недели три раза отпрашивается с работы на полчаса раньше. Начальнику это не нравится, но он не делает замечание подчиненному, не желая тратить время на выяснение отношений. А в конце месяца лишает подчиненного премии. Подчиненный глубоко обижен, поскольку отпрашивался, что бы посещать в больнице родственника, а говорить о причине стеснялся, боясь отказа. Если бы подчиненный и руководитель откровенно поговорили, они смогли бы избежать негативных последствий конфликта.

Некоторые достаточно несерьезные конфликты легко разрешаемы. Однако другие, более значительные, требуют применения стратегии для их успешного разрешения либо, в противном случае, они способны привести к натянутости отношений, вызвать неприязнь.

При неправильном и несвоевременном разрешении конфликта возможны такие последствия как ухудшение психологического климата в коллективе или в семье, ухудшение отношений, снижение результативности работы, падение авторитета.

Поэтому с точки зрения психологии важнейшее значение имеет ограничение деструктивных, разрушающих функций конфликта и максимальное использование его позитивных функций.

Конфликт может быть позитивным или негативным, конструктивным или деструктивным в зависимости от того, как его разрешают. Существует 5 основных моделей поведения в конфликтной ситуации.

Соперничество отражает желание удовлетворить собственные потребности за счет других. Наиболее напористые, агрессивно настроенные люди выбирают данный способ (стиль) разрешения конфликта. При всем при этом, они способны воспользоваться любыми способами для достижения цели: своей властью, авторитетом, опытом, связями и т.д.

Уступки означают, что Вы ставите потребности противоположной стороны выше Ваших собственных. Идти на уступки следует лишь тогда, когда одна из конфликтующих сторон не столь заинтересована в том, чтобы полностью отстоять свои собственные интересы (а возможно, она посчитает, что интересы другой стороны важнее). Данный стиль поведения наиболее эффективен, когда необходимо сохранить гармонию и предотвратить раскол в отношениях.

Уход от конфликтной ситуации. Люди, предпочитающие данный стиль поведения, стараются не акцентировать внимание на конфликте, им по сути дела безразличны как их собственные, так и Ваши потребности. Данный стиль характеризуется не желанием сотрудничать. Он может быть эффективным лишь в том случае, если его использовать как промежуточную (краткосрочную) стратегию до тех пор, пока ситуация не прояснится и не улягутся все эмоции.

Сотрудничество.Люди, которые выбирают данный стиль, стремятся удовлетворить и свои потребности, и потребности другой стороны. Сотрудничество требует куда больше времени и энергии, чем другие стили поведения. Как правило, люди, отдающие предпочтение данному стилю, изначально больше стремятся к разрешению конфликта.

Компромисс - это нечто среднее между вышеперечисленными стилями поведения. Он так или иначе приведет к частичному удовлетворению потребностей/опасений/задач обоих сторон. Компромисс приемлем, когда цели обоих сторон важны, но не на все 100%, и когда они не стоят больших усилий и времени, которые так необходимы при сотрудничестве.

Стадии разрешения конфликтов.

1. Установление диалога. Если речь идет о семейном конфликте, соберите всех членов семьи и сообщите, что Вы открыты и внимательны к потребностям других членов семьи, и откровенно обсудите возникшую проблему, положив ей конец раз и навсегда. Помните, каждый имеет право высказать свою точку зрения.
2. Вовлечение в диалог другой конфликтующей стороны. Помните, в диалоге должны участвовать обе конфликтующие стороны, и у обеих сторон должна быть возможность как высказаться, так и задать вопрос. Вы должны внимательно выслушать друг друга.
3. Переваривание всей информации - это третья стадия разрешения конфликта. Конфликтующие стороны должны переосмыслить полученную информацию и пересмотреть свои чувства, а также осознать, чем же вызван конфликт.
4. Достижение согласия. Это следующий психологический и самый действенный инструмент разрешения конфликта. Это процесс установления доверия и согласия.
5. Обсуждение разногласий. На данной стадии происходит пересмотр разногласий, которые имеются у обеих сторон. На данном этапе необходимо осознать, что до тех пор, пока вы не поймете друг друга, ваши чувства, вы не преодолеете разногласия.
6. Закрепление соглашения. Это заключительная стадия разрешения конфликта. На данной стадии закрепляются соглашения, достигается компромисс.

Конфликтная ситуация своего рода тест на интеллигентность. И по тому, как ведет себя человек, можно судить о его внутренней культуре. Англичане, например, благодаря умению руководить своими эмоциями, всегда достойно выходят из конфликтных ситуаций. А можем ли мы укротить свой нахлынувший гнев, пусть даже небеспричинный?

*На работе*

Если начальник строго отчитывает вас, не торопитесь реагировать эмоционально. Выражение «ушел, хлопнув дверью» означает «уволился». Если писать заявление об уходе не входит в ваши планы, значит, вам нужно выйти из ситуации победителем. Ни в коем случае не устраивайте сцен, не плачьте, не доказывайте свою правоту. Лучше выслушайте претензии шефа (при этом можете считать про себя до десяти и обратно) и, когда он закончит, молча выйдите из кабинета. А через час, успокоившись и приготовив несколько аргументированных фраз, зайдите снова. Если уверены в своей правоте, скажите: «Простите, пожалуйста, но мне бы хотелось в свое оправдание объяснить...» Если же допустили ошибку в работе, признайте ее. Но не вздумайте посвящать в конфликт коллег.

Конфликт, возникший между двумя сотрудниками, тоже касается их двоих и не должен обсуждаться в коллективе. Не следует «вербовать» себе союзников.

*В магазине*

Если вам продали несвежие продукты, неправильно дали сдачу или неточно взвесили товар, не скандальте. Крик - показатель слабости, спокойный уверенный тон - признак силы. Попросите продавца вызвать заведующего отделом или директора и объясните ему причину своего недовольства. Вам обязаны заменить покупку или вернуть деньги. Если ваша просьба осталась неудовлетворенной, уместна фраза: «Я не только сама больше не приду в ваш магазин, но и расскажу знакомым о вашей недобросовестности».

*В очереди*

Ученые утверждают, что человек может спокойно простоять в очереди семь минут. Потом он начинает нервничать, раздражаться, словом, становится «конфликтоопасным». Так что если назревает конфликт, вспомните, что говорят специалисты, и ненадолго отойдите в сторону. Если же вам успели нагрубить, с улыбкой произнесите: «Вы что-то мне хотели сказать? По-моему, мы незнакомы», но не позволяйте втянуть себя в ссору.

*В театре*

Трезвон мобильного телефона или громкая беседа рядом сидящих людей, безусловно, отвлекает и мешает. Но отсутствие культуры у соседей - не повод вступать с ними в конфликт. Уместнее попросить: «Разговаривайте, пожалуйста, тише», а обладателю сотового телефона сказать: «Будьте любезны, выключите телефон». Если на ваше замечание никакой реакции не последовало, обратитесь к капельдинеру, который отвечает за порядок в зале. Он же уладит недоразумение, если ваше место оказалось занятым.

Если вас избрали «объектом нападения».

* разговаривайте с «нападающим» как с больным человеком или маленьким ребенком. Участливым, доброжелательным тоном переспросите: «Вам плохо? Может, открыть окно?»;
* продемонстрируйте готовность подумать над чужой точкой зрения. Возьмите бумагу, ручку и попросите: «Повторите, пожалуйста, я запишу»;
* снимите напряжение шуткой. Для этого имейте «про запас» две-три ироничные фразы. Сократ, например, в таких случаях говорил: «Пора обедать. Наш разговор требует перерыва».

От конфликтов никто не застрахован. И уж если вам пришлось стать невольным его участником, сумейте пойти на компромисс. В любой ситуации руководствуйтесь народной мудростью: «Поступайте с людьми так, как хотите, чтобы они поступали с вами».

Таким образом, конфликт - это не всегда плохо. Ведь конфликт снимает возникшее напряжение,позволяет людям прояснить ситуацию иизвлекать уроки и совершенствоваться.

***Модельный ответ***

Испытуемый может привести любые 4 из следующих аргументов:

* конфликт избавляет от монотонности жизни;
* конфликт снимает возникшее напряжение /эмоциональное напряжение;
* конфликт является средством разрешения противоречий;
* конфликт позволяет людям прояснить ситуацию / выявить противоречия;
* конфликт позволяет извлекать уроки и совершенствоваться / устранять препятствия, мешающие им нормально взаимодействовать.

|  |  |
| --- | --- |
| Каждый аргумент из списка | 1 балл |
| ***Максимальный балл*** | ***4 балла*** |