

Министерство высшего и среднего
специального образования



РЕФФЕРАТ

Тема: Управление конфликтами и стрессами

Выполнил: Студент гр. ММ 60

О. Нуржонов

Ташкент 2015

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 недостижимым 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 подход 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 до-вольно 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 в 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 побуждающих 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 индивиду-альных вкусов. Важно, избрав для себя приемлемую систему укрепле-ния здоровья, придерживаться в дальнейшем одного непременного усло-вия - регулярности занятий.

Стрессоустойчивость является одним из важнейших профессиональ-но значительных качеств менеджера. Поэтому поддержание психическо-го здоровья в процессе профессиональной деятельности, связанной с влиянием стрессовых факторов, предполагает умение менеджера поль-зоваться приемами психической саморегуляции. В репертуаре совре-менных 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 совер-шенствования природных сил организма, психических возможностей человека. Например, как показывает практика, хорошо справляется со стрессом менеджер, который владеет техникой расслабляющих упраж-нений, позволяющих дать отдых телу и уму от физических и психиче-ских нагрузок. В частности, в качестве метода расслабления широкую известность и распространение в наше время получила аутогенная тре-нировка. 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 психиче-ского здоровья менеджеров предоставляют специальные психологиче-ские тренинги. Распространенность духовных ценностей (дзэн-буддизм, йога и др.) в деловой этике и в принципе роль духовного начала в обу-чении управлению - это явления, характерные пока только для Японии. Метод "дзэн", позволяющий активизировать резервы человеческой пси-хики, все шире практикуется в этой стране для стимулирования творче-ской энергии менеджеров. Уже сегодня в Японии ведется целена-правленная работа по подготовке менеджеров XXI в. И одно из основ-ных требований к ним - обладать выносливостью, быть крепким и здо-ровым.

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 значи-тельными 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. Од-нако вопрос о профессиональном долголетии менеджера, его физиче-ском и психическом здоровье, скорее вскользь упоминается в литературе по психологии менеджмента, чем содержательно обсуждается. Таким образом, с одной стороны, уже пришло понимание важности этой про-блемы, а с другой - пока еще не приходится говорить о целенаправлен-ных исследованиях в этом направлении.

Каждому россиянину, руководителю на любом уровне, прежде всего государственном, сегодня срочно необходимы знания о спо-собах 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.