

2 Министерство Образования и Науки Республики Татарстан
Альметьевский государственный нефтяной институт
Кафедра гуманитарного образования и социологии
Контрольная работа

по курсу: «Искусство делового общения»
на тему: «Факторы возникновения конфликта»

Выполнила: студентка группы 41-81

Каримова Э.Р.

Альметьевск 2011

Содержание

Введение

1. Объективные факторы возникновения конфликтов

2. Личностные факторы возникновения конфликтов

Заключение

Список использованной литературы

Введение

Человек живет в обществе. Общество состоит из личностей, связанных между собой семейными, профессиональными, религиозными связями. У каждого есть свои потребности, стремления, цели. Общность стремлений, целей, нужд способствует созданию групп, коалиций, партий.

Схожесть стремлений может привести к возникновению разногласий между группами и личностями. Значит, здесь уже уместно ввести такое понятие как конфликт. Т.к. это довольно частое психологическое явление в нашем обществе.

Возникновение конфликта зависит от того, как воспринимается и понимается ситуация, а так же, как ведут себя ее участники.

Представление о поведении в конфликте между родителями и детьми старшего школьного возраста определяет: конфликт по поводу экономических взаимоотношений внутри семьи; недостаточная степень доверия родителей к своим детям; конфликты чаще всего случаются между юношами и отцами.

1. Объективные факторы возникновения конфликтов

На разных уровнях общественной жизни и в различных ее сферах объективные факторы, вызывающие конфликт, весьма многочисленны и разнокачественны. Ими могут быть материальные блага, ресурсы, власть, должность, статус, общественные духовные ценности и т.д. То, что их объединяет, - это независимость от личностных качеств людей, их сознания и воли, ценностей и пристрастий.

Более конкретно объяснить роль, значение и механизм влияния объективных факторов на возникновение конфликтов можно на примере производственной сферы жизни людей, и в частности, таком ее уровне, как организация. Современная конфликтология выделяет здесь следующие объективные причины конфликта:

Ш ограниченность ресурсов, подлежащих распределению;

Ш взаимозависимость ответственности и заданий;

Ш несогласованность целей разных групп работников;

Ш плохие коммуникации;
Ш нечеткое распределение прав и обязанностей;
Ш некомпетентность, несоответствие занимаемой должности;
Ш чрезмерная загруженность сотрудников, превышающая личные возможности;
Ш неблагоприятный стиль руководства;
Ш плохие условия труда;
Ш инновации, нововведения на производстве;
Ш недостаточная разработанность правовых норм и процедур;
Ш слабая разработанность этических нормативов и отсутствие комитетов или комиссий по этике.

Как видим, только в организации объективных факторов конфликта имеется достаточно большое количество. И их перечень можно продолжить. Здесь мы лишь попытаемся объяснить влияние некоторых объективных факторов на возникновение конфликта и показать их роль и значение как основы развития противоречий, порождающих конфликт.

1 Ограниченность ресурсов, подлежащих распределению. Это могут быть самые разнообразные ресурсы: материально технические, финансовые, социально экономические и др. Их ограниченность может вызывать противоречие интересов между индивидами и социальными группами, ибо выделение их какому либо индивиду или производственному объединению означает, что другие получают меньшую их долю. При этом не важно, о чем идет речь - премиях, компьютерах, новом оборудовании и т.д.

2 Взаимозависимость ответственности и заданий. Возможность конфликта в организации существует везде, где один человек или группа зависят от выполнения заданий других людей. Это обусловлено тем, что всякая организация представляет собой систему, элементы которой функционально взаимосвязаны между собой, Поэтому если какой либо элемент системы (работник, подразделение) не выполняет возложенные на него обязанности и задачи, то есть функционирует неадекватно, допускает сбой в работе, то в этом случае нарушается нормальное функционирование всей системы. А это уже чревато конфликтом на разных уровнях и между различными действующими лицами организации.

Возникновению конфликта способствует также нечеткое распределение ответственности между членами организации или ее подразделениями. В этом случае одни могут думать, что у них слишком мало ответственности и их недооценивают, а другие, наоборот, что их слишком перегружают работой и они выполняют не только свои, но и чужие функции.

3 Несогласованность целей различных групп работников. Причина конфликта при этом кроется в том, что различные функциональные группы в организации могут уделять достижению своих целей больше внимания, нежели организации в целом. При этом конфликт может возникнуть как между группой и организацией, так и между группами внутри организации. Например, между отделом сбыта и производственным отделом.

Возможность конфликта вместе с тем увеличивается по мере того, как

подразделения становятся более специализированными и дифференцированными. Это происходит потому, что специализированные подразделения сами формируют свои цели и могут уделять больше внимания их достижению, чем целям всей организации. Так, отдел сбыта может настаивать на увеличении ассортимента продукции, потому что это увеличивает объем сбыта. Однако цели производственного подразделения выполнить легче, если номенклатура продукции менее разнообразна.

4 Слабая разработанность этических нормативов и отсутствие комитетов или комиссий по этике является также важным фактором возникновения конфликтов. Этический фактор - объективный для членов организации, потому что ни один сотрудник субъективно не в силах изменить общепринятые этические нормы и принципы поведения и должен считаться с ними, нравятся они ему или нет. В данном случае проблема заключается в том, что отсутствие интереса различных служб организации к профессиональной этике очень часто приводит не только к внутри групповому, но и внутриличностному конфликту.

Если человек затрудняется решить, как правильно поступить в том или ином случае, он постоянно будет попадать в проблемную этическую ситуацию, что неизбежно связано с конфликтом не только в неформальном, но и в деловом общении. А это уже весьма серьезно, ибо если неформального общения можно избежать, то делового общения избежать нельзя. Здесь, как говорится, *noblesse oblige* (положение обязывает).

Поэтому с целью предупреждения такого рода конфликтов на каждом предприятии и в каждой организации необходимо разработать основные этические нормативы делового общения и поведения. Они должны описывать общую систему и правила этики, которых, по мнению организации, должны придерживаться ее работники. Эти нормативы разрабатываются с целью улучшить деловое общение на различных уровнях и в разных сферах деятельности организации. Цель их создания - установление нормальной нравственной атмосферы и выработка этических рекомендаций поведения в проблемных ситуациях для предупреждения конфликтов. Каждое предприятие, если оно желает уменьшить количество конфликтов своей жизнедеятельности, будет стремиться к тому, чтобы утвердить у себя высшие стандарты этики делового общения, являющейся важнейшим фактором нормального функционирования коллектива.

Так, при заключении сделок и других видов делового общения этическими нормативами обычно запрещаются взятки, «подмазки», вымогательство, подарки, мошенничество, нарушение законов, незаконные выплаты политическим организациям и т.д. На Западе организации обычно доводят этические нормативы до своих работников в виде печатных материалов. Некоторые фирмы создают рабочие группы или постоянные комитеты по этике. Другие нанимают специалиста по этике бизнеса, называемого адвокатом по этике. Его роль сводится к выработке суждений по этическим вопросам, в том числе и по этике поведения в неопределенных или конфликтных ситуациях. В России, к сожалению, этике делового общения вообще и этическим проблемам поведения в конфликте и их предупреждению не придается

пока должного внимания. Отсюда нередко встречающиеся в наших организациях конфликты и обиды, связанные с распределением премий, путевок, устройством банкетов и приемов за счет предприятия, с сексуальными домогательствами некоторых руководителей и т. д. и т.п.

Таковы лишь некоторые объективные факторы возникновения конфликтов в организации. В других типах конфликтов на первый план выдвигаются иные объективные факторы, вызывающие конфликтное поведение.

Так, среди главных объективных факторов межэтнических конфликтов, преобладающих в современном мире, можно назвать:

- 1) отказ этническим группам в удовлетворении их нужд, обусловленных их самобытностью, и игнорирование (или неполное соблюдение) прав национальных меньшинств;
- 2) наличие в обществе или этнической общности «критической массы» проблем социально экономического, социокультурного и этнопсихологического характера;
- 3) неблагоприятная общая политическая ситуация;
- 4) наличие политических сил, способных в своих интересах развязать межэтнический конфликт.

Свои объективные факторы, вызывающие конфликтное поведение, будут иметь и внутривнутриполитические конфликты. К ним можно отнести, например такие:

- 1) наличие политического кризиса в стране;
- 2) противоположность политических интересов и целей;
- 3) расхождение в формах и средствах политической борьбы и политического господства;
- 4) наличие сильной политической оппозиции. Более подробно объективные факторы, вызывающие конкретные типы конфликтов рассматриваются в IV разделе.

2. Личностные факторы возникновения конфликтов

Личностные причины конфликта связаны с наличием в любом конфликте личностных элементов. Напомним, что к ним относятся:

- III основные психологические доминанты поведения личности;
- III черты характера и типы личностей;
- III установки личности, образующие идеальный тип индивидуальности;
- III неадекватные оценки и восприятия; манеры поведения; этические ценности.

Расхождение этих факторов в реальном поведении и общении человека может стать причиной конфликта и, таким образом, противоборство между людьми может возникнуть безотносительно к объективным факторам. Хотя очень часто наблюдается взаимодействие между объективными и субъективными причинами конфликта.

Основные психологические доминанты поведения личности

Конфликты, обусловленные психологическими доминантами поведения личности, то есть ее ценностными ориентациями, целями, мотивами, интересами и потребностями, могут быть самыми разнообразными по своему объекту. Здесь все зависит от того, какой смысл и значение придает личность тому или иному объекту, проявляет ли данный конкретный человек интерес к этому объекту и выступает ли

он для него в качестве потребности. Как говорил древнегреческий философ Гераклит, «ослы солому предпочли бы золоту». Так и у людей, ценностные характеристики всегда относительны. Одни гибнут за металл, другие - за идею. Для одних справедливы принципы либерализма, для других - консерватизма и т. д. Это расхождение личностных смыслов и значений является одной из основных причин конфликтов и определяет линию поведения в конфликте, его стратегию и тактику. Так, если один из субъектов не особенно заинтересован в объекте конфликта, то скорее всего он выберет тактику избегания или уклонения. Другими словами, он просто пройдет мимо и не будет ввязываться в конфликт. В лучшем случае он может проявить великодушие и уступить предмет спора другим. Если, например, человек состоятельный, а премия, которая является предметом спора, незначительна, то он не будет ввязываться из-за нее в конфликт. Если же все обстоит наоборот, то и линия поведения, очевидно, будет избрана совершенно противоположная.

Черты характера и типы личностей

Другой немаловажной причиной конфликта может быть несовпадение характеров индивидов. Не только семейные конфликты и разводы часто возникают потому, что люди «не сошлись характерами». Эта весьма распространенная причина в самых различных сферах человеческой деятельности. Особенно следует ее учитывать в группах, находящихся в длительном, локальном и постоянном общении. Не случайно люди, которым предстоит работать в таких условиях, проходят испытание на психологическую совместимость. На самом деле, если, например, холерика и меланхолика, которым присуща эмоциональная нестабильность, отправить на длительное время в космос на одном космическом корабле, то конфликта им не избежать. И чем более длительное время они будут ему сопротивляться, тем напряженнее и драматичнее конфликт будет протекать, когда разразится.

Особо важную роль в возникновении конфликта имеют акцентуации характера, то есть чрезмерная выраженность его отдельных черт у акцентуированных личностей. Эти люди испытывают особую трудность в общении, ибо имеют «нетипичные» черты характера, некоторые из них носят конфликтную направленность. Например, «застревающему» типу акцентуации свойственны такие черты, как чрезмерная стойкость отрицательных аффектов, повышенная подозрительность, болезненная обидчивость, стремление доминировать, неприятие мнения других и как следствие - высокая конфликтность.

Различия в таких типах личностей, как «художник» и «мыслитель» также могут оказывать влияние на возникновение конфликта из-за их различного восприятия действительности и оценки явлений. «Художник» - более общителен, у него преобладают образное мышление и эмоциональное отношение к реальности. «Мыслитель» же будет считать, что эмоции в разговоре или переговорах только мешают делу. При обсуждении какой-либо проблемы «мыслитель» будет требовать доказательств, аргументов и фактов, тогда как для «художника» может быть достаточно яркой, образной, эмоциональной речи.

Установки личности.

Важным фактором возникновения конфликта являются установки личности, образующие идеальные типы индивидуальности. Причиной конфликта в этом случае может быть противоречие между различными идеальными типами индивидуальности, если они выражены достаточно ярко.

Так, например, взаимодействие теоретического человека с экономическим уже с самого начала таит в себе опасность конфликта в силу их противоположных внутренних жизненных устремлений.

Для теоретического человека процесс его деятельности является самоцелью. Он знает лишь одну страсть - страсть к проблеме, к поиску истины. Его переживания оторваны от реальной жизни. Он может отчаяться от невозможности объяснить какое либо явление и ликовать от чисто теоретического открытия, хотя оно не связано ни с какой материальной выгодой и более того может убить его в будущем. Этот человек живет как бы вне реального времени и пространства.

Экономический человек во всех своих жизненных связях на первое место ставит выгоду, полезность. Для него все становится средством поддержания и наилучшего устройства реальной жизни, борьбы за существование. Из всего он стремится извлечь максимальную выгоду, пользу. Таким образом, этот тип прямо противоположен теоретическому человеку, ибо это практический человек. Понятно, что при их взаимодействии при выполнении какой либо совместной работы им будет трудно найти «общий язык».

Такие же проблемы и противоречия возникнут, по всей вероятности, и при взаимодействии эстетического человека с экономическим человеком, с политическим человеком и другими типами личностей. Нетрудно представить, например, какие отношения могут возникнуть в межличностном общении между религиозным человеком, для которого ведущей жизненной установкой является любовь к ближнему и альтруизм, и политическим человеком, для которого установкой является власть над другими.

Следует сказать, что конфликтность и противоречивость установок существуют между всеми выделенными Э. Шпрангером типами людей: теоретическим, экономическим, эстетическим, социальным, политическим и религиозным. Хотя между отдельными типами она проявляется в большей степени, а между другими - в меньшей.

Неадекватные оценки и восприятия

Значительную роль в возникновении и развитии конфликтов играют неадекватные представленная, оценки и самооценки. Особенно часто они служат причиной конфликтного поведения в деловом общении, в котором нельзя по собственной воле выйти из взаимодействия или применить тактику избегания. Примером такого конфликта может служить ситуация, когда подчиненные полагают, что имеют право на выражение своих взглядов и мнений по тому или иному вопросу, а между тем руководитель считает, что они должны беспрекословно выполнять его распоряжения.

1. Весьма важной причиной конфликта в рассматриваемом контексте является разрыв между ожидаемым и реальным результатом. И чем больше наблюдается

несоответствие между ними, тем сильнее будет возникать напряженность у индивида или социальной группы. Поэтому для предупреждения конфликтов ожидания следует всегда подкреплять реальным результатом и чем быстрее это будет сделано, тем меньше будет напряженность.

Интересный феномен, который помогает объяснить одну из причин социальной напряженности, был описан С. Стауффером с соавторами в работе «Американский солдат». Для его обозначения они ввели термин относительная депривация (от англ. deprivation - лишение). В частности, исследуя удовлетворенность продвижением по службе в авиации и военной полиции, они обнаружили, что в авиации недовольных оказалось больше, хотя очередное звание там присваивалось быстрее. Объяснение этого, как выяснилось, состояло в том, что быстрое продвижение летчиков завышало их ожидания и их запросы росли быстрее возможностей их удовлетворения. А в военной полиции повышения по службе надо было ждать долго, поэтому люди были удовлетворены.

2. Весьма распространенной причиной разнообразных конфликтов могут стать и неправильные оценки подчиненных. При этом как завышение, так и занижение оценок приводит в организации к нарушению принципа распределительной справедливости и может вызвать недовольство в коллективе и конфликтную ситуацию.

Впервые принцип распределительной справедливости (или «справедливой пропорциональности») был сформулирован еще Аристотелем, согласно которому «понесший большие труды получает много, а понесший малые - мало». В современной теории на формулировку и значение соблюдения этого принципа в человеческих отношениях одним из первых обратил внимание Д. Хоманс. Сущность этого принципа, считает он, состоит в том, что человек, вступивший в общение с другими (другим), будет ожидать, что вознаграждение или доходы (в том числе и психологические) каждого из них будут пропорциональны издержкам (расходам), т.е. чем больше издержки, тем должны быть больше и вознаграждения. Несоблюдение этого принципа с большой вероятностью ведет к недовольству. «Чем чаще в ущерб индивиду, - пишет он, - правило распределительной справедливости оказывается нереализованным, тем с большей вероятностью он обнаруживает эмоциональное поведение, которое мы называем гневом».

3. Причиной конфликта может быть не только неадекватная оценка индивида со стороны других людей, но и неадекватная самооценка, являющаяся важным регулятором поведения личности. Поэтому как завышенная, так и заниженная самооценка, связанная с неправильным представлением о своих возможностях и месте в группе, будет вызывать постоянные трения, недоразумения и отрицательную реакцию других людей.

Негативные последствия неадекватной самооценки на взаимодействие с другими в организации усугубляются тем, что, как показали исследования, люди, пользующиеся наибольшим престижем в производственных бригадах, склонны занижать свою оценку, и наоборот. Отсюда и возможность межличностного конфликта. Человек может давать советы другим, в худшем случае даже поучать

своих коллег, полагая, что имеет на это право. Тогда как в действительности его неформальный статус может быть несовместим с ролью «советника».

Кроме того, неадекватная самооценка часто является причиной и внутриличностного конфликта, поскольку тесно связана с уровнем и масштабом ее притязаний. Человек, завышающий свои возможности, может ставить перед собой и чрезмерно завышенные и поэтому изначально невыполнимые задачи и недостижимые цели. Поэтому его уделом будут постоянное разочарование, чувство неуверенности, повышенная тревожность и т.д., то есть состояние внутреннего напряжения и противоборства внутриличностных структур. А это и есть внутриличностный конфликт.

Заключение

Конфликты играют ключевую роль в жизни отдельного человека, семьи, коллектива, общества. Для того чтобы грамотно вести себя в конфликтах, человек должен знать закономерности их возникновения, развития и разрешения. Конфликтология может сохранить здоровье, благосостояние людям, которые несут огромный ущерб в результате деструктивных последствий внутриличностных и социальных конфликтов.

Социальный конфликт является наиболее острым способом разрешения значимых противоречий возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии субъекта и сопровождающийся переживанием негативных эмоций по отношению к друг к другу. Внутриличностный конфликт - тяжело переживаемое психическое состояние, вызванное затянувшейся борьбой мотивов, влечений, ценностей, отражающих противоречивые связи с социальной средой и задерживающее принятие решения.

Свой специфический предмет находят в конфликте одиннадцать наук: психология, педагогика, искусствоведение, философия, исторические науки, математика, военные науки, политические науки, правоведение, социобиология и социология. Психодиагностика межличностных отношений помогает изучение отношений в различных группах (формальных и неформальных), в общении с разными людьми (сверстниками, детьми более младшего и более старшего возраста, взрослыми - учителями и родителями). Наблюдение, опрос и эксперимент являются тремя основными методами, которые используются для изучения межличностных отношений детей разного возраста. Начиная с подросткового возраста можно добавить опросники и тесты.

Таким образом, организация в учреждениях образования, системы практической работы конфликтологов, помогла бы по прогнозированию, предупреждению и урегулированию конфликтов, что значительно улучшило бы межличностные отношения в группах, коллективах или семьях.

конфликт поведение противоречие личность

Список использованной литературы

1. Бабосов Е.М. Конфликтология. - Мн., 2000г., 283с.
2. Анцупов А.Я. Конфликтология. - М., 2002г., 387с.
3. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология - М, 2004. 240с.

4. Дмитриев А.В. Конфликтология - М., Гардарики, 2001г. 320с.

5. Бабосов Е.М. Основы конфликтологии - Мн., Право и экономика, 1997г. 392с.

* Конструктивные и деструктивные последствия конфликтов // 2dip - студенческий справочник. URL:

https://2dip.su/теория/психология/конструктивные_и_деструктивные_последствия_конфликтов/