**1. Конфликты: виды, структура, стадии протекания.**

Американский социальный психолог говорил Б. Вул "жизнь — процесс решения бесконечного количества конфликтов. Человек не может избежать их. Он может только решить, участвовать в выработке решений или оставить это другим". Поэтому руководителю, да и каждому культурному человеку необходимо иметь хотя бы элементарные представления о конфликтах, способах поведения при их возникновении; к сожалению для большинства людей характерно неумение находить достойный выход из них. Кроме того, как только возникает конфликт, а он всегда связан с эмоциями, мы начинаем испытывать дискомфорт, напряжение, которые могут привести даже к стрессовым ситуациям, нанося тем самым ущерб здоровью участников конфликта.

**1.1 Конфликты: виды, структура, стадии протекания**

***Что же такое конфликт?*** В психологии конфликт определяется, как столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями. Как следует из этого определения, основу конфликтных ситуаций в группе между отдельными людьми составляет столкновение между противоположными интересами, мнениями, целями, различными представлениями о способе их достижения.

В социальной психологии существует многовариантная типология конфликта в зависимости от тех критериев, которые берутся за основу. Так, например, конфликт может быть ***внутри-личностным*** (между родственными симпатиями и чувством служебного долга руководителя); ***межличностным*** (между руководителем и его заместителем по поводу должности, премии между сотрудниками); ***между личностью и организацией***, в которую она входит; между организациями или группами одного или различного статуса.

Возможны также классификации ***конфликтов по горизонтали*** (между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг к другу), ***по вертикали*** (между людьми, находящимися в подчинении друг к другу) и смешанные, в которых представлены и те, и другие. Наиболее распространены конфликты ***вертикальные*** и ***смешанные***. Они в среднем составляют ***70-80%*** от всех конфликтов, являются нежелательными для руководителя, так как в них он как бы ***"связан по рукам и ногам"***. Дело в том, что в этом случае каждое действие руководителя рассматривается всеми сотрудниками через призму этого конфликта.

Конфликты различают и по их ***значению*** ***для организации***, а также ***по*** ***способу их разрешения***. Различают ***конструктивные*** и ***деструктивные*** конфликты:

* для конструктивных конфликтов характерны разногласия, которые затрагивают принципиальные стороны, проблемы жизнедеятельности организации и ее членов и разрешение которых выводит организацию на новый более высокий и эффективный уровень развития.
* деструктивные конфликты приводят к негативным, часто разрушительным действиям, которые иногда перерастают в склоку и другие негативные явления, что резко снижает эффективность работы группы или организации.

***Стадии конфликта***. Несмотря на свою специфику и многообразие, конфликты имеют в целом общие стадии протекания:

* потенциальное формирование противоречивых интересов, ценностей, норм;
* переход потенциального конфликта в реальный или стадию осознания участниками конфликта своих верно или ложно понятых интересов;
* конфликтные действия;
* снятие или разрешение конфликта.

***Структура конфликта***. Кроме того, каждый конфликт имеет также более или менее четко выраженную структуру. В любом конфликте присутствует объект конфликтной ситуации, связанный либо с организационными и технологическими трудностями, особенностями оплаты труда, либо со спецификой деловых и личных отношений конфликтующих сторон.

Следующий элемент конфликта — цели, субъективные мотивы его участников, обусловленные их взглядами и убеждениями, материальными и духовными интересами.

Далее, конфликт предполагает наличие оппонентов, конкретных лиц, являющихся его участниками.

И, наконец, в любом конфликте важно отличить непосредственный повод столкновения от подлинных его причин, зачастую скрываемых.

**1.2 Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения**

Рассмотрим особенности поведения человека в конфликтной ситуации прежде всего в процессе общения. В процессе человеческих взаимоотношений общение предполагает наличие следующих трех факторов: ***восприятия***, ***эмоций*** и ***обмена информацией***. В конфликтных ситуациях легко забыть об этом.

Социально-психологические предпосылки. ***Первая трудность*** — это разногласия из-за несовпадения ваших рассуждении с рассуждениями другой стороны. Люди склонны видеть то, что хотят видеть. Из массы фактов мы изымаем те, которые подтверждают наши взгляды, представления и убеждения, и не обращаем внимания или ошибочно интерпретируем те из них, которые ставят под вопрос наши представления. Однако следует иметь в виду, что понять точку зрения другого — это еще не значит согласиться с ней. Это может помочь лишь сузить область конфликта.

Следующая трудность, которая возникает в процессе общения и может оказывать влияние на возникновение конфликта, это то, что люди, очень часто разговаривая, не понимают друг друга.

Учитывая трудности в процессе общения, Е. Мелибрудой, В. Зигертом и Л. Ланге, была разработана модель поведения человека в конфликтной ситуации с точки зрения ее соответствия психологическим стандартам. Считается, что конструктивное разрешение конфликта зависит от следующих факторов:

* адекватности восприятия конфликта, то есть достаточно точной, не искаженной личными пристрастиями оценки поступков, намерений как противника, так и своих собственных;
* открытости и эффективности общения, готовности к всестороннему обсуждению проблем, когда участники честно высказывают свое понимание происходящего и пути выхода из конфликтной ситуации;
* создания атмосферы взаимного доверия и сотрудничества.

Для руководителя также полезно знать, какие индивидуальные особенности личности (черты характера) создают у человека склонность или предрасположенность к конфликтным отношениям с другими людьми. Обобщая исследования психологов, можно сказать, что к таким качествам относятся:

* неадекватная самооценка своих возможностей и способностей, которая может быть как завышенной, так и заниженной. И в том, и в другом случае она может противоречить адекватной оценке окружающих — и почва для конфликта готова;
* стремление доминировать во что бы то ни стало там, где это возможно и невозможно; сказать свое последнее слово;
* консерватизм мышления, взглядов, убеждений, нежелание преодолеть устаревшие традиции;
* излишняя принципиальность и прямолинейность в высказываниях и суждениях, стремление во что бы то ни стало сказать правду в глаза;
* критический настрой, особенно необоснованный и не аргументированный;
* определенный набор эмоциональных качеств личности — тревожность, агрессивность, упрямство, раздражительность.

В качестве примера рассмотрим несовместимые типы темперамента при определенных условиях. В нормальной спокойной обстановке холерик и флегматик успешно справляются с порученной им работой. В аварийной ситуации медлительность флегматика, желание обдумать ход деятельности и вспыльчивость, неуравновешенность и суетливость холерика *могут стать причиной конфликтных отношений между ними.*

**1.3 Стратегия поведения в конфликтной ситуации**

Поскольку в реальной жизни не так просто выяснить истинную причину конфликта и найти адекватный способ его разрешения, то целесообразно ознакомиться с разработанной К.У. Томасом и Р.Х Килменном стратегией поведения в конфликтной ситуации и осознанно выбрать определенную стратегию поведения в зависимости от обстоятельств. Исследователи указывают на пять основных стилей поведения при конфликте:

* конкуренция или соперничество;
* сотрудничество;
* компромисс;
* приспособление;
* игнорирование или уклонение.

***Стиль конкуренции или соперничества***. Этот стиль наиболее типичен для поведения в конфликтной ситуации. По статистике более 70% всех случаев в конфликте — это стремление к одностороннему выигрышу, к победе, удовлетворению в первую очередь собственных интересов. Из этого проистекает желание надавить на партнера, навязать свои интересы, игнорируя интересы другой стороны. Его может использовать человек, обладающий сильной волей, достаточным авторитетом, властью. Его можно использовать, если вы делаете большую ставку на свое решение возникшей проблемы, поскольку исход конфликта очень важен для вас:

* обладаете достаточной властью и авторитетом и вам представляется очевидным, что предлагаемое вами решение — наилучшее;
* чувствуете, что у вас нет иного выбора и вам нечего терять;
* должны принять непопулярное решение и у вас достаточно полномочий для выбора этого шага;
* взаимодействуете с подчиненными, предпочитающими авторитарный стиль.

Этот стиль не может быть использован в близких, личных отношениях, поскольку кроме чувства отчуждения он больше ничего вызвать не может. Известно, что брак, в котором одна сторона подавляет другую, приводит к неразрешимым противоречиям или даже полному разрыву.

***Сотрудничество*** — наиболее трудный из всех стилей, но вместе с тем он наиболее эффективен при разрешении конфликтных ситуаций. Преимущество его в том, что вы находите наиболее приемлемое для обеих сторон решение и делаете из оппонентов партнеров. Такой подход ведет к успеху в делах и личной жизни. Начать реализацию этой стратегии лучше всего с фразы: "Я хочу справедливого исхода для нас обоих", "Давайте посмотрим, как мы оба можем получить то, что хотим".

Установлено, что там, где выигрывают обе стороны, они более склонны исполнять принятые решения, поскольку они приемлемы для них, и обе стороны принимали участие во всем процессе разрешения конфликта.

Однако такой стиль требует умения объяснить свои решения, выслушать другую сторону, сдерживать свои эмоции. Отсутствие одного из этих факторов делает этот стиль неэффективным. Для разрешения конфликта этот стиль можно использовать в следующих случаях:

* если каждый из подходов к проблеме важен и не допускает компромиссных решений, однако необходимо найти общее решение;
* основная цель — приобретение совместного опыта работы; стороны способны выслушать друг друга и изложить суть своих интересов;
* существуют длительные, прочные и взаимозависимые отношения с конфликтной стороной;
* необходима интеграция точек зрения и усиление личностной вовлеченности сотрудников в деятельность.

***Стиль компромисса*** находится в середине сетки Томаса-Килменна. Суть его заключается в том, что стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки. В этом плане он несколько напоминает стиль сотрудничества, однако осуществляется на более поверхностном уровне, так как стороны в чем-то уступают друг другу. Стиль компромисса требует определенных навыков в ведении переговоров, чтобы каждый участник их чего-то добился, помня при этом, что делится какая-то конечная величина и что в процессе ее раздела нужды всех участников не могут быть полностью удовлетворены.

В конечном счете стиль компромисса при разрешении конфликта можно использовать в следующих ситуациях:

* обе стороны имеют одинаково убедительные аргументы и обладают одинаковой властью;
* удовлетворение желания одной из сторон имеет для нее не слишком большое значение;
* возможно временное решение, так как нет времени для выработки другого; или же другие подходы к решению проблемы оказывались неэффективными;
* компромисс позволит хоть что-то получить, чем все потерять.

Этот стиль рекомендуется использовать в тех случаях, когда одна из сторон обладает большой властью или чувствует, что неправа, или считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов. Стиль также применим, когда стороне приходится иметь дело с конфликтной личностью.

Конфликтующая сторона может использовать стиль уклонения, если она:

* считает, что источник разногласий тривиален и несущественен по сравнению с другими более важными задачами;
* знает, что не может или даже не хочет решить вопрос в свою пользу;
* обладает малой властью для решения проблемы желательным для нее способом;
* хочет выиграть время, чтобы изучить ситуацию и получить дополнительную информацию прежде чем принять какое-либо решение;
* считает, что решить проблему немедленно опасно, так как вскрытие и открытое обсуждение конфликта могут только ухудшить ситуацию;
* подчиненные сами могут урегулировать конфликт;
* решение проблемы может ухудшить ваше здоровье;
* когда в конфликте участвуют трудные с точки зрения общения люди — грубияны, жалобщики, нытики и т.п.

Не следует думать, что этот стиль является бегством от проблемы или уклонением от ответственности. В действительности уход или отсрочка могут быть вполне подходящей реакцией на конфликтную ситуацию, так как за это время она может разрешиться сама собой, или вы сможете заняться ею, когда будете обладать достаточной информацией и желанием разрешить ее, или это не те взаимоотношения, которые вам необходимо поддерживать.

***Стиль приспособления*** означает, что вы действуете совместно с другой стороной, но при этом не пытаетесь отстаивать собственные интересы в целях сглаживания атмосферы и восстановления нормальной рабочей обстановки. Томас и Килменн считают, что иногда это — единственный способ разрешения конфликта, так как к моменту его возникновения нужды другого человека могут оказаться более жизненно важными, чем ваши, или его переживания — более сильными. В таком случае вы жертвуете собственными интересами в пользу другой стороны. Но это не означает, что вы должны отказаться от своих интересов. Вы просто должны как бы отставить их на некоторое время, а потом в более благоприятной обстановке вернуться к их удовлетворению за счет уступок со стороны вашего оппонента или каким-либо иным образом.

Стиль приспособления может быть применим в следующих наиболее характерных ситуациях:

* важнейшая задача — восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта;
* предмет разногласия не важен для вас или вас не особенно волнует случившееся;
* вы считаете, что лучше сохранить добрые отношения с другими людьми, чем отстаивать собственную точку зрения;
* вы осознаете, что правда на вашей стороне;
* вы чувствуете, что у вас недостаточно власти или шансов
* победить.

**2. Концепция жизненного стиля**

Э.Берн полагал, что каждый человек имеет свой жизненный сценарий, модель которого намечается в ранние детские годы: «Сценарий – это постоянно действующий жизненный план, созданный в детстве под воздействием родителей. Это психологическая сила, подталкивающая человека к его судьбе, независимо от того, сопротивляется ли он или подчиняется добровольно».

Сценарий требует:

1) родительских указаний;

2) соответствующего развития личности;

3) решения принятого в детстве;

4) реальной заинтересованности в соответствующем методе успеха или неудачи;

5) правдоподобия.

Первый и наиболее архаичный вариант сценария, первичный протокол создается в сознании ребенка в том возрасте, когда для него реальны только члены его семьи. Родители представляются ему огромными фигурами, наделенными волшебной властью, как великаны, гиганты, людоеды, чудовища и горгоны в мифологии, хотя бы потому, что родители втрое выше и в десять раз массивнее ребенка.

Идея о том, что вся судьба человека, все его взлеты и падения наперед расписаны ребенком не старше шести лет, а то и трехлетнего возраста, немаловажную роль играет и в теории А.Адлера. «Уже младенец стремится оценить свои собственные силы и свой удел во всей той жизни, которая окружает его, – пишет в своей работе Адлер - Значение жизни постигается в первые четыре или пять лет жизни, и подходит к нему человек не через математический процесс, но через блуждание в потемках, через ощущения, которые не до конца понимаются, через догадки и намеки и нащупывание объяснений». Адлер считает, что к концу пятого года жизни ребенок уже достигает единого паттерна поведения, своего собственного стиля в подходе к проблемам и задачам. Он уже закрепил для себя глубочайшее представление о том, чего ждать от мира и самого себя. С этих пор мир воспринимается через устойчивую схему апперцепции: переживания истолковываются еще до того, как они восприняты, и истолкование это всегда согласуется с тем первоначальным значением, которое было придано жизни.

Стиль жизни по Адлеру, складывается надолго – на всю жизнь. Он воспроизводится в различных ситуациях и от повторения лишь становится прочнее.

***Адлер подчеркивает, что стиль жизни*** – это:

* принятая человеком концепция жизни;
* принятый им паттерн поведения.

***Для жизненного стиля характерны***:

* очень раннее формирование;
* ошибочность;
* устойчивость.

**А.Адлер** и **Э.Берн** в своих работах большое значение предают периоду раннего детства, что в принципе является характерным для всех приверженцев психоанализа.

***Стиль жизни*** – это значение, которое человек придает миру и самому себе, его цели, направленность его устремлений и те подходы, которые он использует при решении жизненных проблем.

***Сценарий*** – жизненный план, основанный на принятом в детстве решении, подкрепленный родителями, оправданный последующими событиями и достигающий кульминации в избранной альтернативе.

Так, ведущей идеей в работах Берна является то, что жизненные сценарии основаны на родительском программировании, которое необходимо ребенку по трем причинам:

* оно дает цель жизни, которую иначе пришлось бы отыскивать самому. Ребенок обычно действует ради других, чаще всего родителей;
* оно дает ему приемлемую возможность организовывать свое время;
* человеку нужно объяснять, как делать то или иное. Учиться самому, возможно, интересно и привлекательно, но не всегда практично.

***Сценарий жизни*** – это то, что наметил человек в раннем детстве, а жизнь – то, что происходит в реальности.

А.Адлер, хотя и отвергал какую-либо типологию людей, он все же выделял четыре типа жизненных стилей, лишь как «концептуальное средство» для лучшего усвоения понятия.

**Типы жизненного стиля по Адлеру:**

1) Полезный;

2) Правящий;

3) Избегающий;

4) Получающий.

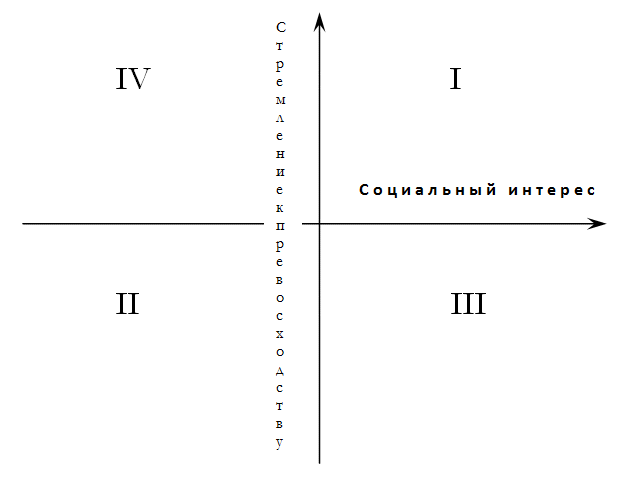
Данная классификация построена по принципу двухмерной схемы, где вертикальная ось отражает стремление к превосходству – как над собственной слабостью, прошлыми достижениями и задачами жизни (полезная сторона), так и над другими людьми (неполезная сторона). Горизонтальная ось отражает социальный интерес или интерес к другим людям и участие по отношению к ним (полезная сторона) или использование других людей и подавление их (неполезная сторона).

**I – реальная компенсация**. Это люди с высоким стремлением к превосходству и развитым социальным интересом. Они успешно справляются со всеми задачами жизни. Это некий идеал, для такого человека, жизнь означает – быть заинтересованным в других людях, быть частью целого, вносить свой вклад в благополучие человечества.

**II – ненужные, никчемные**. У этих людей не развито ни стремление к превосходству, ни социальный интерес. Это люди, для которых «вся жизнь в обиходе» - обыватели.

**III – «пустые делатели добрых дел».** У этих людей не развито стремление к превосходству, но развит социальный интерес. Такие люди не развивают своих способностей, не компенсируют своих слабостей и поэтому их участие в других и попытки сделать что-то доброе для людей могут обернуться злом.

**IV – псевдокомпенсация**. У этих людей есть стремление к превосходству, но социальный интерес варьируется от 0 до какой-то неизвестной отрицательной величины. Псевдокомпенсирующиеся – это те люди, которые стремятся к превосходству, но по каким-то причинам не могут идти по пути прямой борьбы с трудностями, а посему выбирают пути окольные.



Если сравнить представления Э.Берна и А.Адлера о том, какой должна быть психически здоровая личность, то можно заметить, что отличительной чертой теории сценариев Э. Берна является то, что даже сценарий Победителя, это все равно сценарий, это все тоже родительское программирование только положительно направленное, с позитивной установкой и предписанием. В то время, как Адлер считает, что идеал психического здоровья - это человек, обладающий хорошо развитыми стремлением к превосходству и социальным интересом.

Проведя сравнительный анализ основных положений, касающихся формирования жизненного сценария и стиля жизни, в концепциях А.Адлера и Э.Берна, не вызывает сомнения вывод, что оба автора рассматривают человеческую судьбу не как нечто экзистенциальное и неподвластное человеку, а как жизненный план, обусловленный родительским программированием и формирующийся в процессе преодоления трудностей, пережитых в детстве.

**3. Этический кодекс судьи и этический кодекс врача.**

*- Правосудие не может существовать без честного и независимого судейского корпуса. Для обеспечения го честности и независимости судья обязан принимать участие в формировании, поддержании высоких норм судейской этики и лично соблюдать эти нормы.*

*- Руководствуясь клятвой Гиппократа, принципами гуманизма и милосердия, документами Всемирной Медицинской Ассоциации по этике и законодательством РФ в части права граждан на охрану здоровья и медицинскую помощь, декларируя определяющую роль врача в системе здравоохранения, учитывая особый характер взаимоотношений врача с пациентом и необходимость дополнить механизмы правового регулирования этих отношений, нормами врачебной этики, декларируя, что каждый врач несет моральную ответственность за своих членов перед обществом в целом, Ассоциация врачей России принимает настоящий Этический кодекс российского врача.*

Сравнение данных кодексов изложено в таблице 1

**Таблица 1**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Судья | Врач |
| Дата и место принятия этического кодекса специалиста | Утвержден VI Всероссийским съездом судей 2 декабря 2004 года | Утвержден 4-ой Конференцией Ассоциации врачей России, ноябрь 1994 |
| Общее количество разделов (глав, разделов) | 4 | 5 |
| Общее количество подразделов (статей, пунктов) | 13 статей | 22 статьи |
| Какие основные сферы профессиональной деятельности регламентируются данным кодексом | Исполнение обязанностей по осуществлению правосудия | Сохранение жизни человека и улучшение ее качества путем оказания ургентной, плановой и превентивной медицинской помощи. |
| Предусмотрены ли санкции за нарушения кодекса | Да | Да |

Литература

1. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание конфликт! - Новосибирск, 1989.

2. Зигерт В., Ланг Л. Руководить без конфликтов. — М.: Экономика, 1990.

3. Зеленкова И.Л. Этика: Учебное пособие для вузов/И.Л. Зеленкова. Е.В. Беляева. – 3-е изд., испр. – Минск: ТетраСистемс, 2000. – 367 с.

4. http://www.med-pravo.ru/Ethics/EthCodRF.htm это лит-ра по этич кодексу врача;

5. http://www.vkks.ru/ss\_detale.php?id=22 это литра по этич кодексу судьи.