

- 5) большие эмоциональные затраты и стрессы, ведущие к уменьшению работоспособности.
2. Второй: позитивные функции конструктивного конфликта:
 - 1) стимулирование к изменению и развитию организации и отдельных работников
 - 2) разрядка напряженности между конфликтующими сторонами, которая выражается в:
 - разнообразии мнений при принятии решений
 - удовлетворенности работников от того, что их мнение принято во внимание
 - уменьшении трудностей при реализации совместно принятых решений
 - предрасположенности к дальнейшему сотрудничеству
 - улучшении морального состояния работников и усилении их трудовой мотивации
 - сплоченности коллектива организации в противоборстве с «внешним врагом» /проблемой/ [2].

Управление конфликтом представляет собой сознательную деятельность по отношению к нему, осуществляемую на всех этапах его возникновения, развития и завершения участниками конфликта или третьей стороной. Важно не блокировать развитие противоречия, а стремиться разрешить его неконфликтными способами.

Литература.

1. Гришина Н.В. «Психология конфликта». СПб.: Изд. Питер, 2005. ,с.78
2. Аверченко Л.К., Залесов Г.М., Мокашанцев Р.И. Психология управления: Курс лекций. – М.: ИНФРА-М, 2007., с. 80
3. Психология. Учебник для экономических Вузов/Под ред. В.Н.Дружинина.-СПб.:Питер, 2002., с. 79
4. <http://e-works.com.ua/work/3526>

КОНФЛИКТ В СТУДЕНЧЕСКОЙ ГРУППЕ

*А.Ю. Игнатенко, Ю.А. Крафт, студентки группы 17Б41,
научный руководитель Воробьева Т.В.*

*Юргинский технологический институт (филиал) Национального исследовательского
Томского политехнического университета
652055, Кемеровская обл., г. Юрга, ул. Ленинградская, 26*

Существует представление, что конфликт — это всегда негативное явление, вызывающее угрозы, враждебность, обиды, непонимание, то есть это нечто такое, чего по возможности следует избегать. Однако в настоящее время теории и практики управления все чаще склоняются к той точке зрения, что некоторые конфликты даже в самых сплоченных группах при самых лучших взаимоотношениях не только возможны, но и желательны. Надо уметь управлять конфликтом. Можно найти множество различных определений конфликта, но все они подчеркивают наличие противоречия, которое принимает форму разногласий, если речь идет о взаимодействии людей. К позитивным функциям подобного противостояния относятся: разрядка напряженности между конфликтующими сторонами, диагностика возможностей оппонентов, выявление управленческих проблем в организации, появление новых правил поведения, сплочение коллектива при противоборстве с внешними трудностями.

Объект исследования: группа студентов 17Б41 первого курса ЮТИ ТПУ.

Предмет исследования: уровень конфликтности студентов.

Цель: улучшение межличностных отношений в группе.

Задачи исследования:

1. Определить понятие конфликта:
2. Определить психологические характеристики юношеского возраста
3. Выявить причины возникновения конфликтов
4. Провести тест на определение конфликтности в студенческой группе.
5. Определить мероприятия, направленные на профилактику конфликтов в студенческой среде.

1. **Конфликт** — это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов двух или нескольких людей. В основе любого конфликта лежит ситуация, включающая либо противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу, противоположные цели или средства их достижения, либо несовпадения интересов, желаний, влечений оппонентов и т. д.

Чтобы конфликт начал разрастаться, необходим инцидент (повод), когда одна из сторон начинает действовать, ущемляя, пусть даже неумышленно, интересы другой стороны:

Инцидент — это стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта. Он приводит к конфликту только при наличии противоречий, ждущих своего разрешения. Инцидент может спровоцировать любое неосторожно сказанное слово, какое-то действие. *Сумма двух или более конфликтных ситуаций приводит к конфликту*, при этом конфликтные ситуации предполагаются независимыми, не вытекающими одна из другой.

Разрастание конфликта (межличностный переходит в межгрупповой переходит в общеколлективный) объясняется тем, что участник конфликта ищет поддержки у окружающих, "вербует" себе сторонников. Особенно стараются привлечь на свою сторону руководителя. Исходный конфликт "обрастает" новыми, отражающими интересы новых участников и противоречия между ними. Главную роль в возникновении конфликтов играют **конфликтогены** — слова, действия (или бездействие), могущие привести к конфликту.

Большая опасность проистекает из-за игнорирования очень важной закономерности — эскалации конфликтогенов. Состоит она в следующем: на конфликтоген в наш адрес мы стараемся ответить более сильным конфликтогеном, часто максимально сильным среди всех возможных.

Закономерность эскалации конфликтогенов можно объяснить следующим образом. Получив в свой адрес конфликтоген, пострадавший хочет компенсировать свой психологический проигрыш, поэтому испытывает желание избавиться от возникшего раздражения, ответив обидой на обиду. При этом ответ должен быть не слабее, и для уверенности он делается с "запасом". Ведь трудно удержаться от соблазна проучить обидчика, чтобы он впредь не позволял себе подобного. В результате сила конфликтогенов стремительно нарастает. Игнорирование закономерности эскалации конфликтогенов — это прямая дорога к конфликту:

2. Юношеский возраст — от 16 до 25 лет у женщин и от 17 до 26 лет у мужчин.

Юношеский возраст - этап формирования самосознания и собственного мировоззрения, этап принятия ответственных решений, этап человеческой близости, когда ценности дружбы, любви, интимной близости могут быть первостепенными.

Для юношества свойственны максимализм суждений, своеобразный эгоцентризм мышления. Но в такой ситуации человек вынужден опираться на моральную поддержку ровесников, и это приводит к типичной реакции "повышенной подверженности (неосознанная внушаемость, сознательный конформизм) - влиянию ровесников, которая обуславливает единообразие вкусов, стилей поведения, норм морали (молодежная мода, жаргон, субкультура), даже преступления среди молодежи, как правило, носят групповой характер, совершаются под влиянием группы. Юношеский возраст представляет собой как бы "третий мир", существующий между детством и взрослостью, т.к. биологически физиологическое и половое созревание завершено (уже не ребенок), но в социальном отношении еще не самостоятельная взрослая личность.

3. Как отмечалось ранее, конфликт, включает в себя присутствие противоположных интересов. Само по себе это условие не является необходимым или достаточным для конфликта. Иногда он возникает даже тогда, когда нет противоположных интересов. Очевидно, что в таком случае многие факторы и условия способствуют его появлению.

К основным причинам конфликта относят следующее:

- Взаимозависимость задач. Возможность конфликта существует везде, где один человек или группа зависят в выполнении задачи от другого человека или группы, при неадекватной работе одного человека взаимозависимость задач может стать причиной конфликта.

- Различия в целях. Возможность конфликта существует потому, что человек сам формулирует свои цели и может уделять большее внимание их достижению, чем целей всей группы.

- Межличностные причины конфликта. К подобным причинам можно отнести, индивидуальные различия (в темпераменте, типе личности, расхождении в системе ценностей, привычках и др.). Дефицит информации о других участниках конфликта, что порождает недоверие.

- Также существует понятие «конфликтная личность» - это человек, который чаще других создает и вовлекает других в конфликтные ситуации. Результаты исследований психологов, показывают, что к таким качествам и особенностям могут быть отнесены, следующие:

- стремление, во что бы то ни стало доминировать, быть первым;
- излишняя принципиальность и прямолинейность в высказываниях и суждениях;

- критика, особенно критика необоснованная, недостаточно аргументированная;
- стремление сказать правду в глаза, иногда, вмешательство в личную жизнь;
- излишняя настойчивость, граничащая с навязчивостью.

4. В исследуемой группе было проведено тестирование на предмет конфликтности личности. В результате тест К. Томаса «Конфликтная личность» выявил, что 60% исследуемых тактичны, не любят конфликтов и стремятся их избежать, 30% - настойчиво отстаивают свое мнение, невзирая на служебные и личные отношения и 10% - ищут поводов для споров, любят критиковать, но только когда это выгодно им. По результатам исследования, можно сделать вывод том, что в группе достаточно высокая конфликтная активность, находящаяся в рамках нормы.

5. Специалисты по конфликтологии подчеркивают, что самое лучшее - еще на стадии мелких разногласий, провести профилактические мероприятия.

К ним и относится:

1. обучение студентов навыкам бесконфликтного общения,
2. тренинги на формирование групповой сплоченности,
3. специальные занятия, на которых студенты учатся говорить о том, что их не устраивает, не задевая личностных интересов, друг друга.

Существуют и более инновационные методы управления конфликтом. Они позволяют студентам не только выражать свое недовольство, но и говорить о том, где, по их мнению, слабое звено в группе, концентрироваться не на поиске виновных, а на самостоятельном формировании путей выхода из сложной ситуации. Работу с конфликтами в рамках этих методов можно отобразить так: во-первых, проблема переформулируется в задачу, которую нужно решить. Для создания зоны взаимопонимания, спорящие стороны меняют местами и просят рассмотреть ситуацию глазами оппонента. Следующий шаг - фиксирование общих ценностей студентов, как базиса, на котором будут построены решения. Сами же решения студенты предлагают из позиции сторонних, но очень компетентных наблюдателей. Они знают о проблеме все, но не участвуют в ней.

Литература.

1. Волкогонова О.Д., Зуб А. Т. Управленческая психология. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА – М, 2007. – 352 с.
2. Вдовина М. В. Межпоколенческие отношения: причины конфликтов в семье и возможные пути их разрешения // Знание. Понимание. Умение. — 2009. — № 3 — Социология.
3. Зубок Ю. А. Конфликты // Знание. Понимание. Умение. — 2005. — № 2. — С. 179—182.

НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ В МЕЖЛИЧНОСТНОЙ КОММУНИКАЦИИ

*А.О. Чуракова, студентка группы 17Б41,
научный руководитель Воробьева Т.В.*

*Юргинский технологический институт (филиал) Национального исследовательского
Томского политехнического университета
652055, Кемеровская обл., г. Юрга, ул. Ленинградская, 26*

В общении носителей языка большую роль играют коммуникативные действия, так как в процессе взаимодействия именно невербальные средства несут в себе много информации. Австралийский специалист А. Пиз утверждает, что с помощью слов передается 7 % информации, звуковых средств - 38%, мимики, жестов, позы - 55%. Иными словами, не столь значимо, что говорится, а как это делается. И хотя мнения специалистов в оценке точных цифр расходятся, можно с уверенностью сказать, что более половины межличностного общения приходится на общение невербальное. Очень часто происходит, так что люди разных культур, общаясь невербально, не могут понять друг друга. Этим и обусловлена актуальность работы.

Объект исследования: процесс человеческого общения.

Предмет исследования: невербальные средства общения.

Цель исследования: выявление роли невербальных средств общения.

Задачи:

- 1) Определить основные средства невербального общения.
- 2) Установить особенности невербального общения в процессе коммуникации.