

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/referat/413412>

**Тип работы:** Реферат

**Предмет:** Корпоративный менеджмент

Оглавление

Введение 2

Особенности восприятия конфликтной ситуации 3

Заключение 9

Список литературы 10

Особенности восприятия конфликтной ситуации

Проблема восприятия (информационных моделей или образов) конфликтной ситуации, которая может отмечаться у каждой из участвующих сторон, в конфликтологии стала рассматриваться сравнительно недавно, начиная с конца 60-х годов. Под образом конфликтной ситуации принято понимать субъективную картину данной ситуации, которая складывается в психике каждого участника. Она непосредственно включает в себя:

- представление оппонентов о самих себе (своих мотивах, целях, возможностях, ценностях и т.д.);
- о противостоящей стороне (ее мотивах, целях, возможностях, ценностях и т.д.);
- каждого участника о том, как его воспринимает другой; о среде, в которой складываются определенные отношения [3].

Именно идеального вида картины конфликта, а не сама по себе реальность определяют основное поведение сторон. Как отмечает Н.В. Гришина, человек не просто каким-то образом реагирует на ситуацию, но «определяет» ее, вместе с тем «определяя» себя в данной ситуации, и таким образом он формирует, «конструирует» конфликтную ситуацию [2]. Уровень соответствия образа конфликтной ситуации реальности способен быть различным. В соответствии с этим принято выделять четыре случая:

1. Конфликтная ситуация, существующая объективно, не воспринимается, не осознается участниками. Конфликта в качестве социально-психологического явления не существует.
2. Объективная конфликтная ситуация существует в реальности и стороны воспринимают данную ситуацию в качестве конфликтной, при этом с теми или другими существенными отклонениями от реальной действительности (неадекватно воспринятый конфликт).
3. Объективная конфликтная ситуация полностью отсутствует, тем не менее отношения сторон ошибочным образом воспринимаются ими в виде конфликтных (ложный конфликт).
4. Конфликтная ситуация существует объективно и по основным характеристикам в целом адекватно воспринимается участниками. Данный случай принято называть адекватно воспринимаемым конфликтом [5].

Как правило, конфликтная ситуация отличается существенной степенью неопределенности и искаженности. Поэтому именно данная «неопределенность» исхода выступает необходимым условием возникновения конфликта, так, как только в таком случае в конфликт могут вступать те его участники, которые с начала были обречены на поражение.

В случае нейтрального взаимодействия ситуация общения воспринимается, зачастую, адекватно. Вне всякого сомнения, происходит и определенное искажение, и утрата информации как в процессе коммуникации, так и в итоге специфики социального восприятия, что вполне естественно, поскольку информация не обезличена, а обладает некоторым личностным смыслом. При этом в конфликтной ситуации восприятие претерпевает особые изменения - возрастает уровень субъективности восприятия [3]. Уровень искажения конфликтной ситуации не является постоянной величиной, это могут быть несущественные отклонения, в качестве примера, в кратковременных конфликтах. При этом исследования социально-перцептивных процессов в сложных ситуациях взаимодействия демонстрируют, что особенности в восприятии конфликтной ситуации могут достигать внушительных масштабов.

Список литературы

1. Анцупов, А.Я. Конфликтология: Учеб. для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. - М.: ЮНИТИ-Дана, 2010. - 591с.
2. Гришина, Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. - М.:Питер, 2018. - 172 с.
3. Оболонский, Ю. В. Психологическая реальность конфликта / Ю.В. Оболонский, В.Г. Зазыкин. - М.: Психотерапия, 2013. - 384с.
4. Степанов, Е. И. Современная конфликтология: Общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных конфликтов / Е.И. Степанов. - М.: ЛКИ, 2012. - 278с.
5. Шарков Ф.И., Сперанский В.И. Общая конфликтология. Учебник для бакалавров. 2-е изд., стер. М.: Дашков и К, 2020 - 236с.

*Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:*

<https://stuservis.ru/referat/413412>