ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

1. **Теоретические аспекты конфликта…………………………………………**

1.1.Определение понятия «конфликт»

1.2.Структура и виды конфликтов

2.Конфликт как способ взаимодействия

2.1. Особенности конфликтного взаимодействия в научных теориях………….

2.2. Модели и стратегии конфликтного взаимодействия ………………………

2.3. Способы разрешения конфликтов …………………………………

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ…………………………..**

**ВВЕДЕНИЕ**

Конфликт в социуме – проблема «вечная». Прежде всего, потому, что сама история общества демонстририрует нам и историю самих конфликтов, и историю их предотвращения. Наличие конфликта в обществе естественно именно вследствие многообразия интересов, заложенных в нем самом, которые сами по себе противоречивы и постоянно приводят к их взаимодействию, консолидации или проблеме.

Нередко конфликт оказывается не только неизбежным, но и приемлемым “выходом” из сложившейся ситуации, едва ли не единственным способом восстановить нарушенное равновесие во взаимоотношениях людей, позволить им прийти к согласию относительно совместных дел, частных и общих интересов, норм поведения. Связи с этим проблематика конфликта как форма взаимодействия на сегодняшний день является одним из **актуальных** вопросов современности.

Конфликтология учит умению распознавать объективную и субъективную природу конфликтов, их непосредственные причины и мотивы, ориентации в том, в каких формах протекают конфликты и какими путями они разрешаются, овладению искусством управления ими.

**Цель** курсовой работы заключается в изучение проблематики конфликта как способа взаимодействия между индивидами, а также в всестороннем изучение сущности, особенностей конфликта. В соответствии с целью были поставлены следующие **задачи:**

* характеризовать понятие конфликта;
* классифицировать виды конфликта;
* изучить конфликт как феномен взаимодействия;
* определить формы разрешения конфликта.

**Объектом** исследования представлен конфликт как феномен взаимодействия.

**Предмет** исследования заключается в типологии и особенностях конфликта.

**Степень научной разработанности темы.** Тематика конфликта издревле находилось в сфере интересов ученых. Конфликтам уделяли внимание и такие выдающиеся умы античности, как Платон и Аристотель, жившие в V – IV вв. до н. э.

По-настоящему научный подход к восприятию конфликтов проявился только со второй четверти XIX в. Формирование конфликтологии как особой области изучения происходило вместе с развитием истории, социологии, права, этики, психологии и других социальных наук.

Среди наиболее выдающихся исследователей отечественной конфликтологии можно выделить Ф.М. Бородкина, Н.М.Коряк[[1]](#footnote-2), А.Г. Здравомыслова[[2]](#footnote-3), А. В. Дмитриева[[3]](#footnote-4), А. Зайцева[[4]](#footnote-5) и других.

**Теоретическая и методологическая база исследования.** Теоретическая база исследования опирается на труды как отечественных, так и зарубежных исследователей, кроме того в работе были использованы электронные ресурсы, а также материалы из Интернета.

В ходе исследования были широко применены такие общенаучные методы как наблюдения, описания, классификация, систематизация и методы сравнительного анализа.

**Структура курсовой работы.** Курсовая работа состоит из введения, двух глав, заключения, а также из списка использованных источников.

1. **Теоретические аспекты конфликта**
	1. Определение понятия «конфликт»

Само понятие конфликта принадлежит как повседневному сознанию, так и научным изысканиям, в которых оно наделяется специфическим значением. Происходя от лат. conflictus, слово «конфликт», почти не меняясь графически, входит в другие европейские языки (англ. conflict, нем. Konflikt, рус. конфликт, фр. conflit)[[5]](#footnote-6). Широкий круг явлений, обозначающихся словом «конфликт» в обыденной речи, – от противостояния социальных групп, сообществ, классов к служебным или супружеским спорам – свидетельствует о наличии в его смысле значительного количества градуированных и неградуированных оттенков. Так, анализ определений конфликта, представленных в разных современных англоязычных энциклопедических изданиях, позволяет утверждать об их сходстве.

По обыкновению содержание понятия «конфликт» раскрывается через значение:

 1) состояние открытой, нередко затяжной борьбы или даже войны;

 2) состояние дисгармонии в отношениях между людьми, идеями или интересами; столкновение противоположностей;

3) психическая борьба, возникающая как результат единовременного функционирования взаимоисключающих импульсов, желаний или тенденций;

4) противостояние характеров или сил в литературном или драматургическом произведении, главная оппозиция, на которой строится сюжет;

5) эмоциональное напряжение (волнение, беспокойство), возникающее вследствие столкновения противоположных импульсов или из - за неспособности согласовать, примирить внутренние импульсы с реальностью или моральными ограничениями.

Таким образом, понятие конфликта в научной литературе неоднозначно. Существует множество определений термина «конфликт». Наиболее общий подход к определению конфликта состоит в определении его через противоречие как более общее понятие.

Конфликты являются неизбежной составляющей жизни любого человека, поскольку они порождаются общественным характером устройства человеческого общества, наличием ограниченных ресурсов, разнообразием целей и интересов как отдельных личностей, так и групп людей, объединенных в рамках организации, региона проживания, нации, страны. Современная конфликтология, помимо описания самого феномена конфликта, предлагает пути управления конфликтом и способы разрешения конфликтных ситуаций[[6]](#footnote-7).

Разделение конфликтов на конструктивные и деструктивные позволяет рассматривать конфликт не только с точки зрения минимизации негативных последствий конфликта, но и как явление, способствующее прогрессу общественных отношений и более рациональной организации и функционирования как коммерческих или общественных организаций, так и государства в целом[[7]](#footnote-8).

Заметим, что для описания границ проблемного поля конфликтных явлений этого общего признака недостаточно. Поэтому в гуманитарных науках (прежде всего, в психологии и теории коммуникации) были попытки представить более или менее универсальное определение конфликта.

Так, конфликт определяется как:

* «тяжело решаемое разногласие, связанное с острыми эмоциональными переживаниями»;
* «наиболее острый образ решения значимых разногласий, которые возникают в процессе взаимодействия, состоящий в противодействии субъектов конфликта, и сопровождающийся негативными эмоциями»;
* «актуализированное разногласие, то есть воплощенные во взаимодействии конфронтативные ценности, установки, мотивы, которые должны обязательно быть воплощены в столкновении действий»[[8]](#footnote-9).

То есть авторы большинства имеющихся социально - психологических определений конфликта рассматривают столкновение, лежащее в него основе (как синонимы могут использовать также единицы несовместимость, неудача, расхождения, борьба и т.п.). От общего определения некоторые исследователи переходят к детализации, формулируя особенности внутреннего конфликта как коммуникативного «определенного несогласования между системой представлений личности и ее знаниями о представлении и поведении других участников общения, между системами представлений разных людей».

Таким образом, конфликт мы можем рассматривать как процесс крайнего обострения противоречий и борьбы двух или более сторон социального взаимодействия, который сопровождается негативными эмоциями. Это открытое или скрытое противостояние этих сторон в результате отстаивания ими взаимоисключающих интересов, целей, позиций, суждений или взглядов. При этом каждая из конфликтующих сторон считает себя правой и решительно вступает в борьбу за свои интересы. Конфликты возникают из противоположности интересов и социальных установок людей, они требуют обязательного решения, поскольку без этого невозможно нормальное функционирование социальной группы, коллектива. В этих условиях первоочередными задачами классификации выступают уточнения границ того множества конфликтов, которые являются объектом науки, и выделение наиболее общих структурных единиц в объектном поле конфликтологии.

Рассматривая главные признаки конфликта как социального явления, конфликтология исследует следующие из них:

1. Осознание сторонами противоположной направленности интересов, мотивов и суждений сторон.

2. Открытое или скрытое противоборство сторон, нанесение ими взаимных убытков.

3. Психологическая напряженность, наличие негативных эмоций по отношению к другой стороне.

 4. Втягивание участников в конфликтное взаимодействие, что затрудняет его прекращение[[9]](#footnote-10).

 Среди предпосылок возникновения конфликта исследователями в этой области называются:

1. Наличие ситуации, которая воспринимается участниками как неприемлемая для них, то есть, конфликтная.

2. Неделимость объекта конфликта, из - за чего решение своих проблем одной стороной становится возможным только за счет другой стороны[[10]](#footnote-11).

Итак, значение конфликтов в обществе заключается, по результатам конфликтологических исследований, в том, что они, несмотря на их разрушительный характер и негативное восприятие людьми, обеспечивают развитие общества или предприятия и предотвращают застой, стагнацию.

* 1. Структура и виды конфликтов

В современном мире конфликт – это повседневная реальность и относится к нему нужно, как к нормальному явлению, конфликт – степень проявление внутренних противоречий, напряжённости. Если ранее конфликт считался, как вредное для общества явление, то сейчас психологи пришли к выводу, что конфликт играет еще и конструктивное роль, т.е. полезен для общества, но здесь важно знать, что чрезмерная конфликтная ситуация переходит в стресс. Структура конфликта понимается, как совокупность устойчивых связей конфликта, обеспечивающих его целостность, тождественность самому себе, это позволяет отличить конфликт от других явлений социальной жизни, отмечу, что конфликт не может существовать как динамически взаимосвязанная система и процесс без этой совокупности устойчивых связей.

Основными элементами конфликтного действия являются: предмет конфликта, объект конфликта, участники конфликта, социальная среда, условия конфликта, объективные и субъективные составляющие конфликта. Рассмотрим основные элементы конфликтного действия. Нужно отметить, что в структуре конфликта важно различать объект и предмет конфликта.

Объект конфликта – это природные, социальные или интеллектуальные сущности. Объект конфликта – всякий конфликт имеет свою причину и эта причина та ценность, которая способна удовлетворить эту потребность и из-за которой возникает конфликт и является его объектом. В качестве объекта могут выступать материальные, социальные и духовные ценности. Предмет конфликта – сторона, аспект объекта, непосредственно интересующая конфликтующие стороны. «Необходимым условием является неделимость предмета конфликта. Определить предмет в конкретном конфликте очень непросто, но его выявление – непременное условие успешного решения конфликта», утверждает И.А. Костюк[[11]](#footnote-12).

Участниками конфликта могут стать отдельные личности, социальные группы, организации, государства, коалиции государств.

Главными участниками конфликта являются противодействующие стороны или противники, они образуют так называемый стержень конфликта.

Участники конфликта имеют различные ранги, статусы, обладают разной силой воздействия, так называемой определенной силой – условной силой. При возникновении конфликта важно знать или хотя бы предполагать ранг, статус участника конфликта – это безусловно будет полезно в решении конфликта. Для сведения: нулевой ранг – это когда человек выработал свое решение в споре с самим собой, выступающий от своего имени – первый ранг, преследующий общие цели – второй ранг.

Общечеловеческие ценности - это оппонент наивысшего ранга. Здесь нет сомнений в приоритетности рангов, наивысший ранг имеет наибольшую условную силу в решении конфликтов. Если ранг изменяется, то изменяются функции и средства их выполнения. Функции отражаются в обязанностях и ответственности, средства в правах и власти. Что касается социального статуса – это общее положение личности или группы в обществе, связанное с определенной совокупностью прав и обязанностей.

Социальный статус определяет характер и содержание отношений, следовательно, статус оказывает большое влияние на положение-позицию того или иного субъекта или участника конфликта.

Стороны конфликта могут подразделяться на четыре типа: внутриличностный, при котором один аспект личности противостоит другому её аспекту; межличностный, когда одна личность противостоит другой; конфликт типа личность – группа; конфликт группа – группа, носителями которого могут быть как малые, так и большие социальные образования[[12]](#footnote-13).

Понятием социальная среда, это та среда, где развивается и возникает конфликт. В это понятие включается широкое окружение конфликтующих сторон, те большие социальные группы, к которым они принадлежат, национальные или классовые, а также общества в целом. С точки зрения уровней, различают микро- и макросреду конфликта. Микросреда конфликта - это общие условия взаимодействий людей, которые влияют на межличностные и межгрупповые конфликты.

 Масштаб микросреды – это малая социальная группа. Макросреда конфликта включает в себя те условия, которые влияют на развитие конфликтов между большими социальными группами и государствами, но опосредованно макросреда влияет и на развитие конфликта в микросреде, на уровне отдельных личностей и малых групп. По природе составляющей социальной среды можно выделить три вида среды конфликта: физическую, общественно – психологическую и социальную. Данные виды проявляются как микро, так и на макро - уровнях социальной системы и могут служить не только условиями протекания конфликта, но и его объектом.

Рассматривая условия возникновения конфликта, необходимо отметить, что конфликт по своей природе является объективно-субъективной реальностью, что позволяет вслед за А.Я. Анцуповым и А.И. Шипиловым выделять объективные и субъективные составляющие конфликта. К объективным принято относить участников, объект и предмет конфликта, проблему, инцидент, условия его протекания или социально – психологическую среду[[13]](#footnote-14).

Мотивы, потребности, цели, позиции, интересы и ценности участников – это субъективные составляющие конфликта[[14]](#footnote-15).

Формируя адекватное восприятие реальности с учетом образованности и развития рациональной составляющей в структуре мышления у современного человека, мы достигаем гармоничного состояния, когда реализм и здравость суждений предопределяет адекватность в отношении к происходящему вокруг.

Существует насколько классификаций конфликтов. Рассмотрим две из них.

I. По характеру участников[[15]](#footnote-16):

1) Внутриличностный конфликт. Здесь участниками конфликта являются не люди, а различные психологические факторы внутреннего мира человека: потребности, мотивы, ценности, чувства, интересы и т. д. Внутриличностный конфликт возникает, когда отсутствует согласие между этими факторами. Примером может быть ролевой конфликт, когда различные роли человека предъявляют к нему различные требования. Например, будучи хорошим семьянином (роль отца, матери, жены, мужа и т. д.), человек должен вечера проводить дома, а положение руководителя может обязывать его задерживаться на работе. Здесь причина конфликта — рассогласование личных потребностей и требований производства.

2) Межличностный конфликт – это самый распространенный тип конфликта. Он проявляется в отношениях между двумя и более людьми: конфликты между супругами, родителями и детьми, соседями, друзьями, коллегами и т. п. Чаще он возникает из-за несовместимости взглядов, интересов, целей, потребностей. Причиной могут быть различия в характерах, манерах поведения людей. Примером являются конфликты интересов - это ситуации, затрагивающие интересы участников (их цели, планы, устремления, мотивы и т.д.), которые оказываются несовместными или противоречащими друг другу. Например, у супругов оказываются разные планы по поводу проведения предстоящего отпуска, какую программу смотреть по телевизору, начальник намеревается послать в командировку подчиненного, который никак не собирался отлучаться из города до конца месяца, и т.д. Их интересы противоречат друг другу.

3) Конфликт между личностью и группой проявляется как противоречие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами поведения и общения. Возникает, когда кто- либо из членов организации нарушает эти нормы. К этому виду относятся и конфликты между группой и руководителем, которые протекают наиболее тяжело при авторитарном стиле руководства.

4) Межгрупповой конфликт происходит вследствие столкновения интересов различных групп. Например, между отдельными группами в классе, между несколькими классами в школе, между администрацией и рядовыми работниками на предприятии. Приведите примеры данных видов конфликта.

II. По последствиям[[16]](#footnote-17):

1) Конструктивные конфликты приводят к принятию обоснованных решений и способствуют развитию взаимоотношений. Выделяют следующие основные продуктивные последствия конфликтов для организации:

1. Проблема решается таким путем, который устраивает все стороны, и все чувствуют себя причастными к ее решению.

2. Совместно принятое решение быстрее и лучше претворяется в жизнь.

3. Стороны приобретают опыт сотрудничества при решении спорных вопросов.

 4. Исчезает страх открыто высказывать свое мнение, отличное от мнения других, даже тех, кто старше по должности.

5. Улучшаются отношения между людьми.

 6. Люди перестают рассматривать наличие разногласий как «зло», всегда приводящее к дурным последствиям.

2) Деструктивные конфликты препятствуют эффективному взаимодействию и принятию решений. Часто они возникают по мелким поводам, которые, если присмотреться, не имеют большого значения. Основными непродуктивными последствиями конфликтов являются:

1. Непродуктивные, конкурентные отношения между людьми.

2. Отсутствие стремления к сотрудничеству, добрым отношениям.

3. Представление об оппоненте, как о «враге», его позиции — только как об отрицательной, а о своей позиции — как об исключительно положительной.

4. Сокращение или полное прекращение взаимодействия с противоположной стороной.

5. Убеждение, что «победа» в конфликте важнее, чем решение реальной проблемы.

6. Чувство обиды, неудовлетворенность, плохое настроение.

2.Конфликт как способ взаимодействия

2.1. Особенности конфликтного взаимодействия в научных теориях

Господствующее заблуждение о том, что конфликт есть столкновение, борьба, обусловленная либо структурными элементами общества, либо человеком, не дает возможности точно указать способы ликвидации конфликта. Поскольку, если его принять, то конфликт невозможно не только локализовать, но и разрешить, тогда в действительности конфликт может быть разрешен - установлением согласованных связей. Поэтому конфликт, как постоянное изменение положения индивида и в то же время постоянное его сохранение, в основном и главном отражает содержательную сторону этого положения.

Следовательно, неконфликтное, согласованное взаимодействие связано с устойчивостью положения индивида или группы, конфликтное же - с постоянным его изменением, разрешением и созиданием одновременно[[17]](#footnote-18). В связи с чем, можно сказать, что конфликт - это способ рассогласованного взаимодействия субъектов в состоянии нацеленности на борьбу за изменение и сохранение положения в объединении. Конфликт должен восприниматься вполне нормальным общественным явлением, свойством социальных систем, процессом и способом взаимодействия людей. Как и человек, общество по самой своей природе не может быть абсолютно совершенным, идеальным, бесконфликтным. Дисгармония, противоречия, конфликты - постоянные и неизбежные составные части общественного развития. Конфликт - явление осознанное, действие обдуманное.

Так, Дж. Фон Нейман и О. Моргенштейн определяют конфликт как взаимодействие двух объектов, обладающих несовместимыми целями и способами достижения этих целей[[18]](#footnote-19). В качестве таких объектов могут рассматриваться люди, отдельные группы, армии, монополии, классы, социальные институты и др., деятельность которых так или иначе связана с постановкой и решением задач организации и управления, с прогнозированием и принятием решений, а также с планированием целенаправленных действий.

К. Левин характеризует конфликт как ситуацию, в которой на индивида одновременно действуют противоположно направленные силы примерно равной величины[[19]](#footnote-20). Наряду с «силовыми» линиями ситуации активную роль в разрешении конфликтов, их понимании и видении играет сама личность. Поэтому в работах Левина рассматриваются как внутриличностные, так и межличностные конфликты.

С точки зрения ролевой теории под конфликтом понимается ситуация несовместимых ожиданий (требований), которым подвержена личность, играющая ту или иную роль в социальной и межличностной структуре. Обычно такие конфликты делятся на межролевые, внутриролевые и личностно-ролевые.

В теории социального конфликта Л. Козера конфликт -- это борьба по поводу ценностей и притязаний из-за дефицита статуса, власти и средств, в которой цели противников нейтрализуются, ущемляются или элиминируются их соперниками. Автор также отмечает позитивную функцию конфликтов -- поддержание динамического равновесия социальной системы. Если конфликт связан с целями, ценностями или интересами, не затрагивающими основ существования групп, то он является позитивным. Если же конфликт связан с важнейшими ценностями группы, то он нежелателен, так как подрывает основы группы и несет в себе тенденцию к ее разрушению.

Каково бы ни было определение конфликта, он всегда воспринимается исследователями как особый способ взаимодействия индивидов. Некоторые видят в конфликте лишь положительное и необходимое, этой точки зрения придерживаются Л. Козер.

Подобной точки зрения придерживался и У. Линкольн, с той лишь разницей, что Линкольн видел в конфликтах и отрицательное. По У. Линкольну, положительное воздействие конфликта проявляется в следующем:

- конфликт ускоряет процесс самосознания;

- под его влиянием утверждается и подтверждается определенный набор ценностей;

- способствует осознанию общности, так как может оказаться, что у других сходные интересы и они стремятся к тем же целям и результатам и поддерживают применение тех же средств -- до такой степени, что возникают официальные и неофициальные союзы;

- приводит к объединению единомышленников;

- способствует разрядке и отодвигает на второй план другие, несущественные конфликты;

- способствует расстановке приоритетов;

- играет роль предохранительного клапана для безопасного и даже конструктивного выхода эмоций;

- благодаря конфликту обращается внимание на недовольство или предложения, нуждающиеся в обсуждении, понимании, признании, поддержке, юридическом оформлении и разрешении;

- приводит к возникновению рабочих контактов с другими людьми и группами;

- благодаря конфликту стимулируется разработка систем справедливого предотвращения, разрешения конфликтов и управления ими[[20]](#footnote-21).

Отрицательное воздействие конфликта по Линкольну часто проявляется в следующем:

- конфликт представляет собой угрозу заявленным интересам сторон;

- он угрожает социальной системе, обеспечивающей равноправие и стабильность;

- препятствует быстрому осуществлению перемен;

- приводит к потере поддержки;

- ставит людей и организации в зависимость от публичных заявлений, от которых невозможно легко и быстро отказаться;

- вместо тщательно взвешенного ответа он ведет к быстрому действию;

- вследствие конфликта подрывается доверие сторон друг к другу;

- вызывает разобщенность среди тех, кто нуждается в единстве или даже стремится к нему;

- в результате конфликта подрывается процесс формирования союзов и коалиций;

- конфликт имеет тенденцию к углублению и расширению;

- конфликт в такой степени меняет приоритеты, что ставит под угрозу другие интересы[[21]](#footnote-22).

Таким образом, конфликт должен восприниматься вполне нормальным общественным явлением, свойством социальных систем, процессом и способом взаимодействия людей. Каково бы ни было определение конфликта, он всегда воспринимается исследователями как особый способ взаимодействия индивидов.

2.2. Модели и стратегии конфликтного взаимодействия

В любом конфликте каждый участник оценивает и соотносит свои интересы и интересы соперника, задавая себе вопросы: что я выиграю, что я потеряю, какое значение имеет предмет спора для соперника. На основе такого анализа он сознательно выбирает ту или иную стратегию поведения (уход, принуждение, компромисс, уступка или сотрудничество). Часто отражение этих интересов происходит неосознанно, и тогда поведение в конфликтном взаимодействии насыщено мощным эмоциональным напряжением и носит спонтанный характер.

Особое место в оценке моделей и стратегий поведения личности в конфликте занимает ценность для нее межличностных отношений с противоборствующей стороной.

Если для одного из соперников межличностные отношения с другим соперником (дружба, любовь, партнерство и т.д.) не представляют никакой ценности, поведение его в конфликте будет отличаться деструктивным содержанием или крайними позициями в стратегии (принуждение, борьба, соперничество). И наоборот, ценность межличностных отношений для субъекта конфликтного взаимодействия, как правило, является существенной причиной конструктивного поведения в конфликте или направленности такого поведения на компромисс, сотрудничество, уход или уступку.

**Принуждение (борьба, соперничество).** Тот, кто выбирает данную стратегию поведения, прежде всего исходит из оценки личных интересов в конфликте как высоких, а интересов своего соперника — как низких. Выбор стратегии принуждения в конечном итоге сводится к выбору: либо интерес борьбы, либо взаимоотношения[[22]](#footnote-23).

Выбор в пользу борьбы отличается стилем поведения, характерным для деструктивной модели. При такой стратегии активно используются власть, сила закона, связи, авторитет и т.д. Она является целесообразной и эффективной в двух случаях. Во-первых, при защите интересов дела от посягательств на них со стороны конфликтной личности. Например, конфликтная личность неуправляемого типа часто отказывается от выполнения непривлекательных заданий, «сваливает» свою работу на других. Во-вторых, при угрозе существованию организации, коллектива. В этом случае складывается ситуация «кто кого». Особенно часто она возникает в условиях реформирования предприятий и учреждений. Нередко при реформировании организационно-штатной структуры предприятия (учреждения) предполагаемые «вливания» одних подразделений в другие носят необоснованный характер. И в этих случаях человек, отстаивающий интересы таких подразделений, должен занимать жесткую позицию.

**Уход.** Стратегия ухода отличается стремлением уйти от конфликта. Она характеризуется низким уровнем направленности на личные интересы и интересы соперника и является взаимной[[23]](#footnote-24). По сути, это взаимная уступка.

При анализе данной стратегии важно учитывать два варианта ее проявления:

* когда предмет конфликта не имеет существенного значения ни для одного из субъектов и адекватно отражен в образах конфликтной ситуации;
* когда предмет спора имеет существенное значение для одной или обеих сторон, но занижен в образах конфликтной ситуации, т.е. субъекты конфликтного взаимодействия воспринимают предмет конфликта как несущественный.

В первом случае стратегией ухода конфликт исчерпывается, а во втором случае он может иметь рецидив.

Межличностные отношения при выборе данной стратегии серьезным изменениям не подвергаются.

**Уступка.** Человек, придерживающийся данной стратегии, также стремится уйти от конфликта. Но причины «ухода» в этом случае иные. Направленность на личные интересы здесь низкая, а оценка интересов соперника высокая, т.е. человек, принимающий стратегию уступки, жертвует личными интересами в пользу интересов соперника.

Стратегия уступки имеет некоторое сходство со стратегией принуждения, заключающейся в выборе между ценностью предмета конфликта и ценностью межличностных отношений. В отличие от стратегии борьбы в стратегии уступки приоритет отдается межличностным отношениям.

При анализе данной стратегии следует учитывать, что:

* иногда в такой стратегии отражается тактика решительной борьбы за победу. Уступка здесь может оказаться лишь тактическим шагом на пути достижения главной стратегической цели;
* уступка может стать причиной неадекватной оценки предмета конфликта (занижение его ценности для себя). В этом случае принятая стратегия является самообманом и не ведет к разрешению конфликта;
* данная стратегия может быть доминирующей для человека в силу его индивидуально-психологических особенностей. В частности, это характерно для конформистской личности, конфликтной личности «бесконфликтного» типа. В силу этого стратегия уступки может придать конструктивному конфликту деструктивную направленность.

Важно иметь в виду, что стратегия уступки оправданна в тех случаях, когда условия для разрешения конфликта не созрели. В этом случае она ведет к временному перемирию, является важным этапом на пути конструктивного разрешения конфликтной ситуации.

**Компромисс.** Компромиссная стратегия поведения характеризуется балансом интересов конфликтующих сторон на среднем уровне. Иначе ее можно назвать стратегией взаимной уступки.

Стратегия компромисса не только не портит межличностные отношения, но и способствует их положительному развитию.

При анализе данной стратегии важно иметь в виду следующие существенные моменты:

* компромисс нельзя рассматривать как способ разрешения конфликта. Взаимная уступка часто является этапом на пути поиска приемлемого решения проблемы;
* иногда компромисс может исчерпать конфликтную ситуацию. Это возможно при изменении обстоятельств, вызвавших напряженность. Например, два сотрудника претендовали на одну и ту же должность, которая должна освободиться через полгода. Но через три месяца ее сократили, и предмет конфликта исчез;
* компромисс может принимать как активную, так и пассивную форму. Активная форма компромисса может проявляться в заключении четких договоров, принятии каких-либо обязательств и т.п. Пассивный компромисс — это не что иное, как отказ от каких-либо активных действий по достижению определенных взаимных уступок в тех или иных условиях. Другими словами, в конкретных условиях перемирие может быть обеспеченно пассивностью субъектов конфликтного взаимодействия. Так, отсутствие ненужных «баталий» позволило сотрудникам в приведенном выше примере сохранить между собой нормальные отношения;
* условия компромисса могут быть мнимыми, когда субъекты конфликтного взаимодействия достигли компромисса на основе неадекватных образов конфликтной ситуации.

Понятие «компромисс» по содержанию близко к понятию «консенсус». Сходство их заключается в том, что и компромисс, и консенсус отражают взаимные уступки субъектов социального взаимодействия. Поэтому при анализе и обосновании стратегии компромисса важно опираться на правила и механизмы достижения консенсуса в социальной практике.

**Сотрудничество.** Стратегия сотрудничества характеризуется высоким уровнем направленности как на собственные интересы, так и на интересы соперника. Данная стратегия строится не только на основе баланса интересов, но и на признании ценности межличностных отношений[[24]](#footnote-25).

Особое место в выборе данной стратегии занимает предмет конфликта. Если предмет конфликта имеет жизненно важное значение для одного или обоих субъектов конфликтного взаимодействия, то о сотрудничестве не может быть и речи. В этом случае возможен лишь выбор борьбы, соперничества.

Сотрудничество возможно лишь в том случае, когда сложный предмет конфликта допускает маневр интересов противоборствующих сторон, обеспечивая их сосуществование в рамках возникшей проблемы и развитие событий в благоприятном направлении.

Стратегия сотрудничества включает в себя все другие стратегии (уход, уступка, компромисс, противоборство). При этом другие стратегии в сложном процессе сотрудничества играют подчиненную роль, они в большей степени выступают психологическими факторами развития взаимоотношений между субъектами конфликта. Например, противоборство может быть использовано одним из участников конфликта как демонстрация своей принципиальной позиции в адекватной ситуации.

Являясь одной из самых сложных стратегий, стратегия сотрудничества отражает стремление противоборствующих сторон совместными усилиями разрешить возникшую проблему.

2.3. Способы разрешения конфликтов

Разрешение конфликта — это совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению. Предполагает активность обеих сторон по преобразованию условий, в которых они взаимодействуют, и по устранению причин конфликта.

Урегулирование конфликта может осуществляться путём привлечения третьей стороны.

Этапы конструктивного разрешения конфликта:

1. прекращение конфликтного взаимодействия;
2. анализ интересов и целей обеих сторон;
3. снижение интенсивности негативных эмоций и прекращение видеть в оппоненте врага, противника;
4. объективное обсуждение проблемы и выбор оптимальной стратегии её решения;
5. осуществление действий по реализации намеченного плана;
6. контроль эффективности собственных действий[[25]](#footnote-26).

Стратегии выхода из конфликта (автор классификации К. Томас):

* соперничество — навязывание другой стороне предпочтительного для себя решения;
* компромисс — частичный отказ от ранее выдвигаемых требований, уступки;
* сотрудничество — наиболее конструктивная стратегия, направленная на обсуждение проблемы, готовность воспринимать оппонента как союзника;
* избегание — пассивный уход, скорее, затухание конфликта, а не его разрешение, применяется в условиях нехватки времени или сил;
* приспособление — полный отказ от своих целей и интересов (в России эта стратегия известна как «правило трёх Д»: Дай Дорогу Дураку).

Профилактикой и предупреждением конфликтов должны заниматься люди, компетентные в вопросах конфликтологии, обладающие общими знаниями о характере возникновения, развития и завершения конфликтов, умеющие собрать максимально разностороннюю, подробную содержательную информацию о конкретной ситуации.

Управлять можно только тем, что хорошо знаешь.

Дайте возможность людям защищать свои интересы, но так, чтобы они делали это путём сотрудничества, компромисса и избегания конфронтации.

Управление конфликтом включает в себя:

* симптоматику,
* диагностику,
* прогнозирование,
* профилактику,
* предупреждение,
* ослабление,
* урегулирование,
* разрешение[[26]](#footnote-27).

Выделяют также такие управляющие воздействия, как пресечение, гашение, преодоление, устранение конфликта. Чем раньше вы обнаружите проблему социального взаимодействия, тем меньше усилий она потребует для того, чтобы разрешить её конструктивно. Регулярная оценка социально-психологического климата (СПК) коллектива гарантирует своевременное обнаружение конфликта на ранней стадии. Лучше всего для диагностики СПК подходит [Модульный Социотест (МСА)](http://innometrica.pro/).

Цель профилактики конфликтов — создание таких условий деятельности и взаимодействия людей, которые минимизировали бы вероятность возникновения или деструктивного развития противоречий между ними.

Меры профилактики конфликтов:

* создание благоприятных условий для профессиональной деятельности всех работников;
* справедливое и понятное распределение материальных благ в коллективе;
* разработка правовых норм для разрешения предконфликтных ситуаций;
* успокаивающая материальная среда в рабочем помещении (удобная планировка рабочих мест, хорошая проветриваемость помещений, освещённость, наличие аквариумов, растений, комнат психологической разгрузки, отсутствие раздражающих шумов и т. д.).

Приёмы коррекции отношения к предконфликтной ситуации и поведения внутри неё:

* определить, что общение становится напряжённым, и вернуться к нормальному общению, а не пойти на конфликт;
* суметь не обострять взаимодействие с партнёром, если нет уверенности, что ваши мотивы могут быть поняты правильно;
* управлять своим текущим состоянием, особенно в ситуации переутомления и напряжённости;
* быть внутренне готовым на компромисс, уступки и мирное решение вопроса;
* не требовать от окружающих многого, учитывать, что у каждого свои возможности и способности;
* не стремиться перевоспитать человека, тем более путём радикальных, прямых действий;
* оценивать в процессе общения актуальное психическое состояние партнёра и избегать обсуждения острых проблем, если он демонстрирует вербальными и невербальными средствами внутреннее напряжение;
* занимать по отношению к своим интересам твёрдую позицию, а по отношению к личности оппонента — более мягкую, не критиковать его личностные качества[[27]](#footnote-28).

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Конфликтное взаимодействие является основным содержанием процесса конфликта. Вот как писал Г. Гегель о действии: «Действие начинается, собственно говоря, лишь тогда, когда выступила наружу противоположность, содержавшаяся в ситуации. Но так как сталкивающееся действие нарушает некоторую противостоящую сторону, то этим разладом оно вызывает против себя противоположную силу, на которую оно нападает, и вследствие этого с акцией непосредственно связана реакция»[[28]](#footnote-29).

Таким образом, в заключение моего научного исследования хотелось бы отметить то, что знания о конфликтах и способах их разрешения мы получаем чаще всего не из учебника, а из личной жизни. Поведение в подобных ситуациях зависит от того, какие выводы участники сложившегося конфликта сделали в прошлом. К сожалению, многие люди пытаются управлять конфликтами исходя из жизненного опыта или здравого смысла. Но чаще всего это тупиковый и неэффективный путь.

Конфликты - естественная часть человеческой жизни: люди конфликтовать любят, в конфликтах люди крепчают, без конфликтов просто мало кто умеет жить. С другой стороны, цивилизованные люди хотят жить без ненужных конфликтов и имеют на это право. Там, где можно договориться, лучше договориться, а не конфликтовать. Мудрые люди учатся ненужные конфликты предупреждать, а начавшиеся - гасить

Конфликтология как феномен взаимодействия помогает понять глубинные причины возникновения конфликта и закономерности его развития. Обладая такими знаниями в области конфликтологии, можно не набивать свои шишки с высокой ценой ошибки, а руководствоваться известной теорией и практикой разрешения конфликтов. Для этого отечественные и зарубежные учёные структурировали имеющиеся знания и назвали их конфликтологией взаимодействия.

В ходе проведенного исследования я определил конфликтологию взаимодействия как тематику о закономерностях возникновения, развития, завершения конфликтов, а также принципах, способах и приёмах их конструктивного регулирования. В её задачи входят исследование конфликтов, разработка методик и технологий оценки.

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

* 1. Алексеев С.В., Говядкин И.Е., Гуськов А.Я., Меркурьев В.В. Конфликтология: учебное пособие /С.В. Алексеев и др. под.ред. А.Я.Гуськов, М.: Проспект.2013.- 171 стр.
	2. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология в схемах и комментариях/ А.Я. Анцупов, С.В.Бакланский, 2-е изд., перераб. - СПб.: 2009. - 304 стр.
	3. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология: Учебник для вузов. 6-е изд/ А.Я.Анцупов, А.И.шипилов, СПб.: Питер, 2015. -528 стр.
	4. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание: конфликт! Новосибирск: Наука, 1989.- 189 стр.
	5. Гришина Н.В. Психология конфликта. 2-е изд. / Н.В.Гришин, СПб.: Питер, 2008.- 544 стр.
	6. Дмитриев А.В. Конфликтология: учебник Изд. 3-е, перераб. / А.В. Дмитриев. М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2009. - 336 стр.
	7. Зайцев А.К. Социальный конфликт / А.К.Зайцев, ВУЗ: УрГЭУ. М.: Academia, 2001. - 464стр.
	8. Здравомыслов, А. Г. Социология конфликта / А. Г. Здравомыслов. М.: Аспект-Пресс, 1996. -317 стр.
	9. Печерский Ю.И. КОНФЛИКТ. ПОНЯТИЕ, ПРИЗНАКИ, ПРЕДПОСЫЛКИ // Ю.И.Печерский, Сборник статей Международной научно-практической конференции 23 февраля 2017 г. Волгоград МЦИИ «ОМЕГА САЙНС» 2017 – 347 стр.
	10. Шарков Ф. И.  В.И. Сперанский Общая конфликтология: Учебник для бакалав- ров / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский; под общ. ред. засл. деят. науки РФ Ф. И. Шаркова. М.: Издательско- торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. -240 стр.
	11. Шейнов В. Управление конфликтами» / В.Шейнов, Спб.: Питер, 2014. - 770 стр.
	12. Персональный сайт Анцупова А.Я.- Режим доступа: <http://conflict.team/> (Дата обращения 05.12.2017.)
	13. Конфликтология ежеквартальный научно-практический журнал Режим доступа: http://conflictology.ru/(Дата обращения 05.12.2017.)
1. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание: конфликт! Новосибирск: Наука, 1989 [↑](#footnote-ref-2)
2. Здравомыслов, А. Г. Социология конфликта, М.: Аспект-Пресс, 1996 [↑](#footnote-ref-3)
3. Дмитриев А.В. Конфликтология: учебник , Изд. 3-е, перераб. М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2009. [↑](#footnote-ref-4)
4. Зайцев А.К. - Социальный конфликт. ВУЗ: УрГЭУ. Изд. 2-е. М.: Academia, 2001. [↑](#footnote-ref-5)
5. Шарков Ф. И.  В.И. Сперанский, Общая конфликтология: Учебник для бакалав- ров, М.:«Дашков и К°», 2015. С. 25. [↑](#footnote-ref-6)
6. Гришина Н. В. Психология конфликта. 2-е изд. СПб.: Питер, 2008. С.97. [↑](#footnote-ref-7)
7. Там же. [↑](#footnote-ref-8)
8. Печерский Ю.И. КОНФЛИКТ. ПОНЯТИЕ, ПРИЗНАКИ, ПРЕДПОСЫЛКИ, Сборник статей Международной научно-практической конференции 23 февраля 2017 г. Волгоград МЦИИ «ОМЕГА САЙНС» 2017. С.317. [↑](#footnote-ref-9)
9. Анцупов А.Я., Баклановский С.В, Конфликтология в схемах и комментариях..2-е изд., перераб. - СПб.: 2009. – С. 98. [↑](#footnote-ref-10)
10. Там же. [↑](#footnote-ref-11)
11. Гришина Н. В. Психология конфликта. 2-е изд. СПб.: Питер, 2008. С.355. [↑](#footnote-ref-12)
12. http://conflictology.ru/ [↑](#footnote-ref-13)
13. http://conflict.team/conflict [↑](#footnote-ref-14)
14. Анцупов А.Я., Баклановский С.В, Конфликтология в схемах и комментариях..2-е изд., перераб. - СПб.: 2009. С. 69. [↑](#footnote-ref-15)
15. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология: Учебник для вузов. 6-е изд. СПб.: Питер, 2015. С.195. [↑](#footnote-ref-16)
16. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. А74 Конфликтология: Учебник для вузов. 6-е изд. СПб.: Питер, 2015.С.196. [↑](#footnote-ref-17)
17. Шейнов В.. Управление конфликтами», Спб.: Питер, 2014. С.98. [↑](#footnote-ref-18)
18. Там же. [↑](#footnote-ref-19)
19. Гришина Н. В. Психология конфликта. 2-е изд. СПб.: Питер, 2008. С. 107. [↑](#footnote-ref-20)
20. http://conflict.team/history [↑](#footnote-ref-21)
21. http://conflict.team/history [↑](#footnote-ref-22)
22. Алексеев С.В. и др. Конфликтология : учебное пособие, М.: Проспект.2013.С.98. [↑](#footnote-ref-23)
23. http://conflictology.ru/ [↑](#footnote-ref-24)
24. http://conflictology.ru/ [↑](#footnote-ref-25)
25. Анцупов А.Я., Баклановский С.В, Конфликтология в схемах и комментариях.2-е изд., перераб. СПб.: 2009. С. 59. [↑](#footnote-ref-26)
26. Анцупов А.Я., Баклановский С.В, Конфликтология в схемах и комментариях.2-е изд., перераб. СПб.: 2009. С.100. [↑](#footnote-ref-27)
27. http://conflictology.ru/ [↑](#footnote-ref-28)
28. http://conflict.team/strategist [↑](#footnote-ref-29)