ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ3

1. **Теоретические аспекты конфликта………………………………………...5**

1.1.Определение понятия «конфликт»5

1.2.Структура и виды конфликтов8

2. Принципы эффективного разрешения конфликтных ситуаций15

2.1. Особенности конфликтной ситуации в научных теориях………………..15

2.2. Модели и стратегии конфликтного взаимодействия …………………….18

2.3. Принципы разрешения конфликтов ………………………………………22

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ 26**

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ………………………..28**

**ВВЕДЕНИЕ**

Конфликт в социуме – проблема «вечная». Прежде всего, потому, что сама история общества демонстрирует 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 изучение принципов разрешения конфликтных ситуаций 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 разрешения конфликтных ситуаций 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 принципы разрешения конфликтных ситуаций;
* определить формы разрешения конфликта.

**Объектом** исследования представлены принципы разрешения конфликтных ситуаций.

**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 наблюдение, описание, 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»

Понятие конфликт представляет собой сложный многоплановый феномен. Конфликт происходит от лат. слово conflictus что значит столкновения сторон [10, c.25]. Под понятием «конфликт» в повседневной жизни мы привыкли воспринимать широкий круг явлений, начиная от конфронтации социальных групп заканчивая бытовыми ссорами.

Как правила, содержание понятия «конфликт» отожествляется через следующие значения:

 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.

Из всего вышеизложенного можно сделать вывод о том, что в научной литературе понятие «конфликт» трактуется неоднозначно. Существует множество трактовок термина «конфликт».

Конфликты являются неизбежной составляющей жизни человека. Так как конфликты порождаются общественным характером человеческого общества, нехваткой ресурсов – это в глобальном смысле. Кроме того причиной конфликтов могут служить несоответствия целей и интересов отдельных людей или же групп. В рамках современной конфликтологии кроме освещения самого феномена конфликта, предлагаются пути управления и разрешения конфликтных ситуаций[5, c.97.].

Конфликты принято разделять на конструктивные и деструктивные конфликты. Данный метод позволяет не только уменьшить негативные последствия конфликта, но также может способствовать прогрессу в рациональной организации общественных отношений[5].

Понятию «конфликт» в свете гуманитарных наук, также пытались дат определение специалисты в области психологии и теории коммуникации. Нужно отметить, что эти попытки увенчались успехом, так как именно в свете гуманитарных дисциплин конфликт получил более и менее универсальное определение.

Таким образом, понятию «конфликт» было дано следующее определение:

* разногласие, которое возникла на почве недопонимание, и повлекло за собой острые эмоциональные переживания;
* разногласия, возникшие в ходе взаимодействия субъектов которые находились в противодействии друг с другом;
* актуализированное разногласие, то есть воплощенные во взаимодействии конфронтативные ценности, установки, мотивы, которые должны обязательно быть воплощены в столкновении действий»[9].

Штудируя социально-психологические источники по проблематике определения понятия «конфликта» можно прийти к выводу о том что, большинство специалистов сходятся во мнение, что в основе этого понятия лежит смысл столкновения (идей, взглядов, интересов и т.д.).

Таким образом, такое явления как конфликт мы можем наблюдать в процессе предельного обострения разногласии взглядов между двух и более сторон. Обычно этот вид социального взаимодействия сопровождается негативными эмоциями. Негативные эмоции могут проявляться открыто или же могут быть скрытыми. Противостояние сторон возникают на почве отстаивание своих интересов (позиции, суждений, взглядов и т.д.). Каждый субъект конфликта считает себя правым и отстаивает свои интересы.

У субъектов конфликта - конфликт требует обязательного решения. И этот фактор является нормальным психологическим явлением. Без решения конфликтов социальная группа, коллектив не сможет нормально функционировать.

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.

Изучая основные признаки конфликта через призму социального явления, конфликтология изучает следующее:

1. Осмысление субъектами конфликта противоположной линии взглядов и суждений.
2. Прямое или затаенное противостояния сторон, причинение взаимного вреда.
3. Напряженность, негативные эмоции по отношению друг другу.
4. Привлечение других единомышленников в конфликтное взаимодействие, что влечет за собой[2, c.98]

Исследователи в сфере конфликтологии среди основных предпосылок возникновения конфликта отмечают:

1. Определенные обстоятельства, которые воспринимаются участниками ситуации негативно и вызывают у них раздражения или причиняют им психологический дискомфорт.
2. Нераздельность объекта конфликта. И видения у одной стороны решения своих проблем за счет интересов другой стороны[2].

Таким образом, суммируя полученные данные, можно сделать следующее заключение - несмотря на отрицательный характер и критическое восприятия людьми «конфликта», именно это явление даёт импульс, развитию общества, предотвращая застой и стагнацию.

* 1. Структура и виды конфликтов

Испокон веков конфликт представлял собой неотъемлемую часть повседневной реальности человечество. Современный не стал исключением, и к конфликтам, царящим вокруг нас во всех сферах жизни, мы смотрим обыденно.

С развитием общества феномен конфликта стал восприниматься иначе. Ранее конфликт считался как негативное явление, которое вредоносно, влияет на социум. Сегодняшние реалии и научные исследования специалистов в области конфликтологии и психологии позволили сделать им вывод о том что, в конфликте существуют свои положительные моменты. К положительным явлениям конфликта исследователи относят - конструктивную роль конфликта. Необходимо отметить то, что конфликты полезны в меру, и они не должны выходить за определенные черты, которые также определенны конфликтологами. Чрезмерные конфликтные ситуации приводят к стрессу.

Структура конфликта состоит из связей конфликта. Эти связи обеспечивают целостность структуры конфликта и тождественность самому себе. Это позволяет различать феномен конфликта от других явлений социальной жизни. Конфликт не может действовать как единая взаимосвязанная система без наличия устойчивых связей.

Ведущими элементами конфликтного действия являются:

- предмет конфликта;

-объект конфликта;

-участники конфликта;

-социальная среда;

-условия конфликта;

- объективные и субъективные составляющие конфликта.

В ходе изучения структуры конфликта необходимо различать объект и предмет конфликта.

Объектом конфликта могут, выступать природные, социальные и интеллектуальные блага. Исследователи отмечают, что каждый конфликт имеет свою первопричину. Причина в конфликте представляет собой ту ценность, ради которой был вызван конфликт.

Предмет конфликта это определенный «аспект» которому вызван интерес конфликтующих сторон. «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 [5, c.355.].

Участниками конфликта могут выступать как отдельные личности, так и целые государство и коалиции. Среди участников конфликта существуют основные участники конфликта. Конфликтологи главные противодействующие стороны конфликта называют стержням - костяком конфликта.

В конфликте также существует своя условная сила. Условная сила конфликта выражается в том, что участники конфликта имеют различные ранги, и в зависимости от статуса обладают определенной силой, которая и называется условной силой. При возникновении конфликта необходимо иметь представления о ранге и статусе противника. Знания позволять быстрее решить конфликт и отстоять свой интерес.

В конфликтологии существует свои ранги. Например: нулевой ранг это когда определенный человек разработал определенную идею в споре сами собой. Человек, которые отстаивает свою непосредственную точку зрения, относится к первому рангу, субъект преследующие общие цели причисляют ко второму рангу. Наивысшим рангом относят оппонента, который отстаивает общечеловеческие ценности.

Не возникает сомнений в том, что наивысший ранг обладает наибольшее условной силой входе решения конфликта. В ходе изменения ранга видоизменяются функции и средства их реализации. Функции, как правило, отражаются в степени ответственности сторон в правах и средствах власти.

Социальный статус в конфликте представляется в общих положениях личности или целой групп в обществе. И в первую очередь связанно с наличием регламентированных прав и обязанностей.

Как и в повседневной жизни, так и в ходе конфликта социальный статус играет ключевую роль в содержание отношений. Следовательно статус оказывает большое влияние на позицию того или иного участника конфликта.

Стороны конфликта можно классифицировать на четыре типа:

* внутриличностный конфликт – это когда противостояние происходит внутри личности и связано с его моральными переживаниями;
* межличностный конфликт - это ситуация когда один человек противостоит другому;
* конфликт личность – группа;
* конфликт группа – группа, носителями которого могут быть как малые, так и большие социальные образования[6, c.233].

В ходе изложения материала исследования было упомянуто такое понятие как социальная среда. В конфликтологии под понятием социальная среда понимается та среда, в которой созревает и вспыхивает конфликт.

Конфликты различаются на микро-и макросреду. Под понятием микросреда конфликта понимаются общие условия взаимодействия личностей, которые направлены на межличностные и межгрупповые конфликты. Диапазон микросреды – это малая социальная группа.

Макросреда конфликта состоит из условий, которые напрямую влияют на процесс развития конфликта. Опосредованно макросреда влияет и на развитие конфликта в микросреде, на уровне отдельных личностей и малых групп.

По своей природе социальная среда конфликта делится на три вида:

* физическая;
* общественно-психологическая;
* социальная.

Все вышеперечисленные три вида могут проявиться как макро, так и на микро уровнях социальной системы. Виды социальной среды конфликта могут, служит как условия протекания процесса конфликта, так и могут выступить как объектом конфликта.

Анализируя особенности возникновения конфликта, следует отметить, что конфликт по своему происхождению является объективно-субъективной реальностью. Что позволяет вслед за А.Я. Анцуповым и А.И. Шипиловым выделять объективные и субъективные составляющие конфликта. Как правило, к объективным составляющим конфликта причисляют участников, объект и предмет конфликта. Социальная - психологическая среда, инцидент, а также условия протекания конфликта также являются объективными составляющими конфликта[13].

Субъективные составляющие конфликта – мотивы, цели, интересы, а также позиции участников конфликта[3, c.195].

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.

1. По характеру участников[3, c.198]:

1) Внутриличностный конфликт. В такой форме конфликта участниками конфликта являются не люди, а разного рода психологические аспекты внутреннего мира человека. К внутри - психологическим аспектам вызывающий диссонанс можно отнести: потребности, мотивы, ценности, чувства и т.д. Внутриличностный конфликт возникает, когда вышеперечисленные аспекты не стыкуются между собой. Например человека будучи перфекционистом вынужден закрывать глаза на погрешности других людей. Здесь причина конфликта вызвана различием потребностей и требований общества.

2) Межличностный конфликт наиболее распространенный вид конфликта. Не трудно догадаться то, что он проявляется между двумя и более людьми. Такого рода как конфликты, происходящие в коллективе, между соседями, коллегами и т.д. все они относятся к межличностным конфликтам. Межличностные конфликты могут возгораться на почве не соответствия взглядов, интересов и т.д. Например, у соседей разные взгляды в решение бытовых, коммунальных вопросов и т.д. В таких ситуациях налицо не противоречия интересов друг к другу.

3) Конфликт межу личность и группой. Причиной конфликта вызванной между определенной личностью и группой как правила заключается, в противоречие между ожиданиями личности, сформировавшиеся в группе, норм общения и поведения. Член группы, который нарушает установленные нормы, может стать объектом конфликта. Например, конфликт может быть вызван между авторитарным руководителям и коллективом.

4) Межгрупповой конфликт. Межгрупповой конфликт происходит вследствие столкновения интересов различных групп. Например, между футбольными фанатами после матча или же в школе между классами и т.д.

II. По последствиям[3, c.196]:

1. Конструктивные конфликты, самые полезные конфликты. Последствиями конструктивных конфликтов является обоснованное решения, которое было принято в ходе конфликтной ситуации. Также они способствуют развитию взаимоотношений.

Основные плодотворные последствия конфликта:

1. Проблема, которая вызвала конфликта, решена путем переговоров, и последствия удовлетворяют все стороны конфликта. Каждый участник конфликта чувствует свою причастность к разрешению конфликтной ситуации.
2. Решения, которое было принято в ходе конфликта, имеет возможность быть реализованной в максимальные сроки.
3. Каждый участник сторона конфликта прислушивается друг другу и имеет возможность высказать свое мнение.
4. Конфликт приводит к взаимопониманию внутри коллектива.
5. Участники конфликта перестают таить обиды друг на друга.
6. Деструктивные конфликты. Конфликты деструктивного характера затрудняют эффективное взаимодействие в процессе конфликта. В большинстве они возникают по мелким поводам. Если взглянуть более пристально они не имеют под собой почвы. Последствиями деструктивных конфликтов чаще всего являются:
7. Бессмысленные споры, которые влекут охлаждения между людьми.
8. Отсутствие желания общаться между участниками деструктивного конфликта.
9. Оппонент представляется как враг.
10. Когда победа в конфликте становится приоритетной, чем решение самой проблемы.
11. Плохое настроение, подавленность и неудовлетворенность.

2. Принципы эффективного разрешения конфликтных ситуаций

2.1. Особенности конфликтной ситуации 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.

Неконфликтное взаимодействие – устойчивое положение индивида и группы.

Конфликтное взаимодействие – положение, которое находится все время в процессе разрешение и созидание [11, c.258].

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[11]. 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[7, c.233] 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[12].

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[12].

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

Стороны конфликта, принимая участия в конфликте, рано или поздно задаются вопросам, что они получат в последствие разрешения конфликта. Анализируя ситуацию, участники конфликта выбирают ту или иную стратегию поведения в конфликте. Это может быть уход компромисс, уступки или во все сотрудничество. Чаще всего анализ ситуации происходит на иррациональном уровне и решения принимается спонтанно и все это происходит на фоне ярко выраженного эмоционально фона.

В процессе принятия решении модели поведения особое место занимает межличностные отношения конфликтующих сторон.

Если конфликтующие стороны не испытывают друг к другу никаких чувств (любовь, дружба и т.д.), или же не дорожат отношениями, тогда такого рода конфликты буду носить собой деструктивное содержание конфликта. Стороны, которые дорожат, друг другом будут стремиться конструктивному поведению в ходе конфликтной ситуации.

**Принуждение (борьба, соперничество).** Если определенная сторона конфликта выбрала именно эту стратегию поведения в конфликте, это свидетельствует о том, что участник конфликта ставит свои интересы выше интересов своего соперника. Модель принуждения сводится к выбору либо интерес борьбы, либо взаимоотношения[1, c.100].

Стратегия борьбы в первую очередь отличается стилям поведения. Стратегия борьбы характерна в первую очередь для деструктивной модели. Власть, сила, авторитет все они считаются основными инструментами стратегии борьбы.

Модель борьбы может считаться эффективной только в двух случаях:

-Во-первых, при защите интересов. Например, существуют конфликтные личности, которые не хотят выполнять наложенные на них функции и пытаются «загрузить» свою работу на других:

-Во-вторых, на посягательство существования какой-либо организации (коллектива, группы, общества и т.д.). Такого рода стратегия избирается как в мелких конфликтах, так и в конфликтах глобального масштаба. И очень часто в таких конфликтах стороны занимают жесткую позицию.

**Уход.** Характерной чертой выбора стратегий ухода является желания сторон избежать конфликтной ситуации. Стратегия ухода может выступить как способ защиты от ситуации, которая представляется непреодолимой для одного из участников конфликта[12]. По сути стратегия ухода может быть вызвана взаимной уступкой сторон.

Анализируя стратегию ухода необходимо учитывать два варианта поведения:

* предмет конфликта может быть не значителен для сторон конфликта;
* предмет конфликта имеет ценность для одной стороны конфликта, для другой стороны он не представляет интереса.

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

Выбор данной стратегии не подвергает серьезным изменением во взаимоотношениях сторон конфликта.

**Уступка.** Уступка также как и стратегия ухода направлена на стремление отгородиться от конфликта. Причины уход могут быть различные. Сторона, которая пошла на уступки оценивает свои интересы ниже интересов своего оппонента. Уступающая сторона приносит свои интересы в жертву во имя желаний соперника.

Можно провести аналогии между стратегией уступки и стратегией принуждения. Схожесть заключается в выборе между ценностью предмета конфликта и ценностью межличностных взаимоотношений. Модель уступки предполагает отдачу приоритета межличностным отношениям.

Анализирую модель уступки необходимо учитывать следующее:

* в модели уступки нередко можно наблюдать тактику решительного противостояния одной из сторон. Уступка также может быть вызвана для того чтобы добиться большего от конфликтной ситуации;
* уступка может свидетельствовать о заниженной самооценки одной из сторон. В этом случае уступка может привести к психологическому дискомфорту уступающее стороны. Уступка не является выходом из сложившейся конфликтной ситуации;
* уступка может быть вызвана тем что личность привыкла уступать по жизни, и это является его индивидуальной психологической особенностью;

Стратегия уступки может выступать как промежуточная состояния на пути решения конфликта. Этот маневр даёт время для более детального изучения проблемы и помогает конструктивному исходу решения проблемы.

**Компромисс.** Компромисс иногда называют стратегией взаимной уступки, когда конфликтующие стороны находят баланс во взаимоотношениях.

Стратегия взаимной уступки помогает положительному развитию межличностных отношений, а иногда укрепляют их. Изучая стратегию компромисса необходимо также учитывать следующие моменты:

* компромисс не является способом разрешения конфликта, он представляет собой один из выходов оптимального разрешения конфликта;
* компромисс может исходить из изменения обстоятельств конфликта;

Стратегию компромисса также можно классифицировать на активную и пассивную стратегию – активная форма компромисса заключается в принятие, каких либо обязательств и заключение договоров. Пассивная форма компромисса отожествляется в отказе действий до достижения определенных уступок. Иначе говоря, компромисс, может быть, достигнут с помощью переговоров и заключенных перемирий или же вследствие пассивности одной из сторон.

Компромисс по своему содержанию очень похож на понятия консенсус. Схожесть заключается в том, что оба этих понятия подразумевают под собой уступки в процессе взаимодействия. Поэтому необходимо, анализируя понятия компромисса не игнорировать общие правила и механизмы достижения консенсуса.

**Сотрудничество.** Данная стратегия имеет высокий уровень направленности не только на собственные интересы, но и на интересы соперника. Ценность межличностных отношений в стратегии сотрудничества находится на передовых ролях[13].

Предмет конфликта также занимает особое место в выборе стратегии сотрудничества на пути разрешения конфликтной ситуации. Если предмет конфликта имеет важное значение для всех сторон конфликта тогда о сотрудничестве не может быть и речи.

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 довольно сложный процесс и он может включать в себя и другие стратегии вроде ухода, уступки компромисса и т.д. В ходе сотрудничества другие стратегии занимают второстепенную роль. В большей степени выступают как факторы психологического развития взаимоотношений.

Стратегия сотрудничества очень сложный психологический процесс, кроме того он является следствием тяжелейших противоборств. 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. Принципы разрешения конфликтов

Разрешения конфликта это деятельность, которая была направлена решение проблемы и урегулирование конфликта. Этот сложный социально-психологический процесс обычно достигается вследствие активности всех сторон конфликта.

В процесс переговоров на пути разрешения конфликта иногда привлекают и нейтральную сторону, которая выполняет функции третейского судьи.

Как уже было выше не раз отмечено, конфликты в идеале должны приводит к достижению конструктивных решений проблемы. Конструктивное разрешение конфликта состоит из нескольких этапов:

- Первый этап – приостановления конфликта;

-Второй этап – всесторонний анализ целей сторон;

-Третий этап – пересмотр своих взглядов и прекращение видеть в оппоненте противника;

-Четвертый этап – конструктивное обсуждение всех нюансов проблемы, и выбор оптимального решения;

-Пятый этап – реализация намеченного плана;

-Шестой этап – контроль третьей стороны, в ходе выполнения пунктов договоренности[2, c.59].

В предыдущем параграфе мы подробно изучили стратегии выхода из конфликта, в данном параграфе хотелось бы остановиться на стратегии конфликта автором которого является К.Томас.Таб.2.1.

Таб.2.1. Стратегии выхода из конфликта (автор классификации К. Томас)

|  |  |
| --- | --- |
| соперничество | стремление навязать свою позицию оппоненту |
| компромисс | достижения приемлемых условий для всех сторон конфликта |
| сотрудничество | конструктивное решение конфликта |
| избегание | пассивный уход, избегание решение проблемы |
| приспособление | полный отказ от своих целей и интересов |

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.

 Оппоненты которые защищают свои интересы должны конструктивно подходит к конфликту, лишь тогда они достигнут сотрудничества, компромисса и избегания конфронтации.

Управление конфликтом включает в себя:

* симптоматику,
* диагностику,
* прогнозирование,
* профилактику,
* предупреждение,
* ослабление,
* урегулирование,
* разрешение[4, c.100].

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[12].

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Таким образом, в ходе исследование мы убедились, разрешения конфликтных ситуаций 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»[13].

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.

Выводы, полученные в ходе исследования литературы, позволили сделать вывод, что для эффективного взаимодействия в обществе необходимо нахождение и применение моделей и стратегий, направленных на решение конфликтов, которые возникают вследствие деятельности и развития человека и общества.

Из выше сказанного, можно сделать вывод, что конфликты часто возникают в деятельности человека и общества, под различными причинами и протекают при неодинаковых обстоятельствах. Нет никого, кто получал бы удовольствие от конфликта, на каком бы ни было уровне: социальном, семейном или личном. Конфликт - это существующая реальность, с которой мы все сталкиваемся. Необходимо учиться тому, как правильно вести себя в конфликтных ситуациях, по возможности избегать и пресекать их, является основой взаимоотношений. Основное в разрешении конфликтной ситуации лежит в том, чтобы вооружиться знаниями и умениями для успешного преодоления ее, наличие желания найти решение выгодное для всех участников (оппонентов). Для разрешения конфликтной ситуации необходимо желание всех оппонентов найти консенсус, при объективном отношении друг к другу, не затрагивая личных качеств и характеристик участников. Разрешение конфликтов – совместная деятельность участников, направленная на урегулирование возникших противоречий, находя при этом пути решения которые бы устраивали всех участников.

**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 18.01.2018.)
	13. Конфликтология ежеквартальный научно-практический журнал Режим доступа: http://conflictology.ru/(Дата обращения 19.01/2018)
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)