Факультет Довузовского Образования

**Сибирского института бизнеса и информационных технологий**

# Реферат.

**Предмет:** Психология

**Тема:** Психология конфликта и выход из него

**Выполнила**: **Егорова**

**Ольга Игоревна**

**Почтовый адрес**:

**663300 г.Норильск**

**Ул. Комсомольская 17-37**

**Факультет**: **Правоведение**

**Группа №: 2П-1100**

**2001 г.**

**Оглавление.**

1.Понятие « конфликт». Стр.3.

* **Что же такое психология?**

**2.**Первопричины конфликтов. Стр.4.

* **От чего зарождается конфликт?**
* **Начало конфликта.**

3.Классификация и типология конфликта. Стр.7.

* **Что такое классификация конфликта?**

4.Действия в конфликтных ситуациях. Стр.8.

5.Предупреждение и профилактика конфликтовСтр.9.

* **Действия применяемые во избежание конфликтных ситуаций.**
* **Механизмы и способы разрешения внутриличностных конфликтов.**

6.Выход из конфликтных ситуаций. Стр.10.

* **Способы выходов из конфликтных ситуаций:**
* **Насилие,**
* **Разъединение,**
* **Примирение.**
* **Завершение конфликта с помощью третьей стороны**:
* **Насилие и социальное давление,**
* **Суд,**
* **Медиация.**

**«Самый сильный тот,**

**у кого есть сила**

**управлять самим собой».**

**Луций Анней Сенека.[[1]](#footnote-1)**

**Понятие «конфликт».**

Начнем с главного. ***Что же такое психология?*** Психология - это наука, изучающая множество направлений в психике человека и животных. Например, это психология общения, мышления, способности и др. Я рассмотрю такую тему, как конфликт и выход из него. Психология является лидирующей из одиннадцати наук, изучающих конфликт.

Конфликт - наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия сторон.

Психология и поведение человека зависят не только от личных качеств конкретного человека, но и от социальной среды, которая представляет собой сложно организованное общество. В обществе люди объединены друг с другом в разнообразные группы; в большие и малые. Личность каждого человека зависима от психологии и отношений, существующих в малых группах, отношения складываются различным образом: и положительно, и отрицательно. В процессе достижения взаимопонимания часто возникают трудности, то есть отношения в группах могут быть конфликтными.

Как я думаю, все знают, что у каждого человека есть свои положительные и отрицательные черты, свои достоинства и недостатки. Поведение человека в группе, зависит и от его личности и от особенности группы, от социального окружения. Особое внимание заслуживают отрицательные взаимоотношения в группе. Отрицательные взаимоотношения в группе, порождают у личности тревожность, межличностные конфликты, фрустацию. Конфликт - это разногласия между группами людей, вызванные несогласием с чем-либо, или спором по какой-то теме. Конфликт может быть вызван любым вопросом или намеком на то, что не по душе тому человеку, к которому обращаются. Конфликт может начаться со спора, когда двое или более людей начинают обсуждать какую-то тему, на которую у них совсем разные взгляды. Один говорит одно, другой другое, их мнения не сходятся, каждый высказывает свое мнение, не соглашаясь и полностью опровергая мнение другого. Это типичное зарождение малого конфликта. Рассмотрим проблему конфликтов более глубже.

Само слово конфликт, происходит от латинского con – вместе и flictus – удар, т.е. дословный перевод означает "столкновение". Однако можно воспользоваться и другим словом, например "противодействие". Такое понимание этого термина позволяет лучше почувствовать суть явления, условия существования, а значит, и средства преодоления. Противодействие может возникать по разным поводам и приобретать весьма различный характер проявления.

Появившись с первыми человеческими сообществами, конфликтные явления проявлялись повседневно. Длительное время конфликты не исследовались наукой. Со временем менялись условия жизни, видоизменялись и конфликты. Иными становились их физические, экономические и социальные последствия. Изменялось и отношение к ним общественной мысли. В Средние века и в Новое время учеными предпринимались попытки осмыслить сущность этого явления.

Первые, дошедшие до нас исследования рассматриваемой проблемы относятся к V11-V1 вв. до н.э. Китайские мыслители того времени полагали, что источник развития всего существующего – во взаимоотношениях присущих материи положительных (янь) и отрицательных (инь) сторон, находящихся в постоянном противоборстве и приводящих к конфронтации их носителей. Многие ученые тех времен пытались вскрыть причину такого конфликта, как война. Гераклит считал войну отцом и царем всего сущего. Платон (428-348 г. до н.э.) рассматривал её как величайшее зло.

Традиции накопления конфликтологических идей имеют многовековую историю. Первые целостные концепции конфликта появились на рубеже Х1Х – ХХ вв. Идеи согласий и конфликта, мира и насилия всегда были одни из главных в религиозных течениях. Тема борьбы добра со злом представлена в произведениях культуры и искусства. Обычное сознание также является мощным источником конфликтологических идей, отражением отношения людей к конфликтам разного уровня. В настоящее время многими учеными высказывается предположение о том, что возможно, XXI век поставит человечество перед альтернативой: либо он станет веком конфликтологии, либо он будет последним веком в истории цивилизации. Конфликты в ХХ в. стали основной причиной гибели людей. Две мировые войны, более 200 крупномасштабных войн, локальные военные конфликты, убийства, самоубийства – все эти виды конфликтов по самой приближенной оценке унесли до 300 млн. человеческих жизней. Внутриполитическая борьба является одним из решающих факторов развития большинства государств. Конфликты в организациях нередко оказывают определяющее влияние на качество их деятельности. Согласие в семье и с самим собой выступает важнейшим условием счастливой жизни каждого человека.

Некоторые авторы, например Томас Ф. Крам рассматривает конфликт, как проявление сталкивающихся энергий. Он рассматривает природу конфликта на физическом уровне, изнутри, как энергию. Он не отрицает конфликт. Он пытается охватить его и понять. «Конфликт естественен; ни позитивен, ни негативен, он просто есть. Неважно, есть ли конфликт в Вашей жизни. Важно то, как Вы реагируете на конфликт»[[2]](#footnote-2) – утверждает Т. Крам.

Конфликтология, как относительно самостоятельная наука в России существует с начала 90 – х годов. С 1924 по 1994 г.г. включительно опубликовано более 311 книг, монографий, брошюр, 1712 статей в журналах, сборниках, книгах. К началу 1998 г. в стране защищено 22 докторских и 203 кандидатских диссертации.

**Первопричины конфликтов.**

***Так давайте узнаем, от чего же зарождается конфликт?***

Конфликт. Похоже он повсюду. Мы обнаруживаем его в личной жизни, он возникает между родителями и ребенком, между супружескими парами. Мы встречаем его на службе между работодателем и подчиненными, между мужчиной и женщиной. Мы видим, как религия идет против религии, нация против нации. Это глубинная тема всей человеческой истории.

Конфликт становиться критическим исходом нашего времени. В чем же истоки конфликта? Как любое социальное явление – это процесс, протекающий во времени. Конфликт имеет определенные периоды и этапы, в ходе которых он возникает, развивается и завершается. Динамика конфликта - это ход его развития, изменения конфликта под воздействием его внутренних механизмов и внешних факторов.

В любом конфликте присутствуют его участники - "*конфликтанты*". Они обладают волей, сознанием, способны понимать значение своих действий и нести ответственность за них. Значит, каждый из них является *субъектом,* причем это может быть как отдельная личность, так и группа – от малой контактной до макросоциальных объединений. Противодействующие субъекты являются *оппонентами* друг друга. Помимо них в конфликте могут принимать участие и другие субъекты. Это могут быть посредники, наблюдатели, которые являются противоборствующей стороной, а выполняют миротворческие функции. Однако они легко могут превратиться в оппонентов.

То, или за что борются между собой оппоненты, составляет *предмет*  конфликта. Это может быть конкретная вещь, имущество, территория, иные материальные блага.

Предмет конфликта зачастую очевиден. Но не так уж редко, особенно при продолжительных конфликтах, выделить его бывает непросто, поскольку он обрастает многими дополнительными обстоятельствами. Иногда случается и такое: выясняется, что у данного конфликта нет предмета! Такие конфликты называются *беспредметными.* Они могут быть следствием заблуждений, ошибок субъектов или хотя бы одного из них. Однако если ситуация не проясняется, то рано или поздно оппоненты своими враждебными действиями причиняют друг другу ущерб, предмет привносится в конфликт. Хотя и с опозданием.

**Начало конфликта** может быть выражено в виде первых актов противодействия сторон. Для признания конфликта начавшимся требуются три совпадающих условия:

* Первый участник сознательно и активно действует в ущерб другому участнику (действием может быть как физическое движение, так и передача информации);
* Второй участник (оппонент) осознает, что указанные действия направлены против его интересов:
* В связи с этим оппонент предпринимает ответные действия против первого участника.

Если один из субъектов предпринимает агрессивные действия, а второй занимает пассивную позицию, то конфликт не имеет места. Конфликт отсутствует и в том случае, когда одна из сторон замышляет конфликтное взаимодействие, т.е. совершает мысленные, а не поведенческие действия.

В динамике конфликта можно выделить следующие периоды и этапы:

***Предконфликтный период или латентный.*** Он включает в себя следующие этапы:

* возникновение объективной проблемной ситуации,
* осознание объективной проблемной ситуации субъектами взаимодействия,
* попытки сторон разрешить объективную проблемную ситуацию неконфликтными способами,
* возникновение предконфликтной ситуации.

*Возникновение объективной проблемной ситуации.* Если конфликт не ложный, то он обычно порождается объективной проблемной ситуацией. Сущность такой ситуации состоит в возникновении противоречия между субъектами (их целями, мотивами, действиями, стремлениями и т.п.). Так как противоречие еще не осознано и нет конфликтных действий, то такая ситуация называется проблемной. В основном она является результатом действия объективных причин. Ежедневно возникающие на производстве, в быту, в семье многие проблемные ситуации существуют длительное время и не проявляют себя.

*«Объективные противоречивые ситуации, возникающие в деятельности людей, создают потенциальную возможность возникновения конфликтов, которая переходит в реальность только в сочетании с субъективными факторами» [[3]](#footnote-3).*

Одно из условий такого перехода - осознание объективной проблемной ситуации.

***Осознание объективной проблемной ситуации.*** Смысл данного этапа составляют *восприятие реальности как проблемной, понимание необходимости предпринять какие – либо действия для разрешения противоречия.*

***Попытки обеих сторон разрешить объективную проблемную ситуацию неконфликтными способами.*** Часто стороны, или одна из них, пытаются решить проблему неконфликтными способами. Это могут быть просьбы, убеждения, информирование противостоящей стороны. Может быть и такое, что участник взаимодействия уступает, не желая перерастания проблемы в конфликт.

***Возникновение предконфликтной ситуации.*** Конфликтность ситуации воспринимается как наличие угрозы безопасности одной из сторон взаимодействия. Ситуация может осознаваться как предконфликтная и при восприятии угрозы каким-то общественно важным интересам. Причем действия оппонента рассматриваются не как потенциальная угроза, а как непосредственная. Именно *ощущение непосредственной угрозы* способствует развитию ситуации в сторону конфликта.

***Открытый период*** часто называют конфликтным взаимодействием или конфликтом. Он включает в себя:

- Инцидент

- Эскалацию конфликта

- Сбалансированное противодействие

- Завершение конфликта

**Инцидент** – это первое столкновение сторон, попытка с помощью сил решить проблему в свою пользу. Часто конфликт может развиваться как череда конфликтных событий, инцидентов.

**Эскалация** заключается в резкой интенсификации борьбы оппонентов. Эскалация конфликта представляет ту его часть, Которая начинается с инцидента и заканчивается ослаблением борьбы, переходом к завершению конфликта.

**Сбалансированное противодействие**. Стороны продолжают взаимодействовать, но интенсивность борьбы снижается. Обе стороны понимают, что продолжение конфликта силовыми методами не к чему не приведет, но действия по согласию не предпринимаются.

И, наконец, **завершение конфликта**. Оно заключается в переходе от конфликтного противодействия к поиску решений проблемы и завершению конфликта.

**Классификация и типология конфликта.**

Сначала давайте разберемся, что такое классификация конфликта.

Классификация – научный метод, заключающийся в разъединении всего множества объектов и последующем их объединении в группы на основе какого-либо признака. Классификация конфликтов необходима сравнительного изучения их существенных признаков, связей, отношений, функции и т.п.

В литературе и в обиходе конфликты группируют по количеству действующих лиц – *массовые и парные;* **по длительности** – *кратковременные и затяжные;* **по объему** – *глобальные,*  когда в конфликт вовлечены все, кто мог бы принять в нем участие (все население, все сотрудники организации) и *парциальные,* когда конфликтуют лишь некоторые субъекты, а другие в него не включаются (конфликт между двумя сотрудниками организации); **по соотношению статусов конфликтов** – *вертикальные и горизонтальные;* **по характеру проявления** *– деловые* (большее внимание придается «предмету конфликта») и *эмоциональные*, когда предмет конфликта «тонет» в упреках, обидах, амбициях сторон.

Конфликты можно также классифицировать **по сфере деятельности** или отношений, в которых разворачивается противодействие. Так, различают конфликты *производственные* (деловые, служебные), *бытовые, семейные, политические, военные, криминальные.*

По условиям, необходимым **для преодоления,** конфликты классифицируют от *легко преодолимого* до *неразрешимого.* Есть деление конфликта по **последствиям –** *с осложнениями и без осложнений.*

Кроме того, существуют и более сложные классификации конфликтов. Рассмотрим некоторые из них. Существует классификация конфликтов, отражающая зависимость возникновения и течения конфликта от того, кто в нем участвует – **в зависимости от субъекта.** По этому критерию конфликты можно разделить на *интрасубъективные и интерсубъективные.*

*Интрасубъективные* конфликты в зависимости от того, что представляет собой субъект, можно разделить еще на две группы – внутренний (субъект – личность) и внутригрупповой (субъект - группа).

Данную классификацию можно выразить в следующей таблице.[[4]](#footnote-4)

Существует классификация конфликтов **по основаниям вступления в конфликт**. Рассматриваются три группы таких оснований:

- ущемление или неудовлетворение интересов субъекта.

* ошибка субъекта, оценивающего ситуацию как угрожающую или ущемляющую его интересы.
* Психологическая непереносимость субъектом свойств, особенностей будущего оппонента, предвзятость.

В зависимости от оснований вступления субъектов в конфликт, конфликты подразделяются на следующие типы, которые можно свести в следующую таблицу.[[5]](#footnote-5)

*Односторонний конфликт –* это когда второй субъект не отвечает, остается пассивным к основаниям первого субъекта.

*Сложный –* это когда второй субъект переходит к активным действиям. Его основания могут быть аналогичными основаниям первого субъекта (*однородный конфликт)* и основания обоих субъектов могут относиться к разным группам (***сложный).***

*Многослойный* конфликт, это когда второй участник конфликта, встав на защиту своих интересов, связывает действия первого участника не с ситуацией, а с какими – то его личными свойствами, т.е. у него включились основания психологической непереносимости. Сложный конфликт становится многослойным.

Также конфликты подразделяются на *обратимые и необратимые*. Развивающийся конфликт может достичь такого состояния (четко не очерченного), после которого становится невозможно восстановить нормальные отношения между его участниками.

**Действия в конфликтных ситуациях.**

В конфликтные ситуации субъекты вступают либо по своей воле либо против неё. И каждый конфликтант создает собственную систему действий в конфликтных обстоятельствах. Каждый действует по своему вкусу, исходя из своих возможностей и применительно к конкретным обстоятельствам. Суть любой выбранной системы сводится к постановке целей и выбору средств, которые обеспечат субъекту оптимальный (с его точки зрения) выход из конфликта.

Рассмотрим некоторые формы поведения в конфликтных ситуациях. Действия в конфликтных ситуациях зависят от соотношения учета своих и чужих интересов.

Если рассматривать формы поведения в конфликте на прямоугольной системе координат, то можно выделить пять основных элементов поведения. Рассмотрим таблицу.[[6]](#footnote-6)

На абсциссе зафиксирован уровень учета интересов оппонента, а на ординате -уровень учета собственных интересов субъекта.

1. **Избегание, уход от решения проблемы.** Обычно так действует субъект при слабой мотивации для участия в конфликте; когда выигрыш ему представляется не очень привлекательным или малореальным, либо выигрыш требует слишком больших усилий, а субъект не желает их прилагать и одновременно он не видит смысла пойти на встречу оппоненту.

При таких обстоятельствах субъект делает вид, что проблемы не существует; он уходит от конфликта. Избегание делает конфликт односторонним с последующим его завершением, либо прерывает его, вернув субъектов к состоянию готовности к конфликту.

2. Если субъект идет на встречу интересам оппонента за счет собственных интересов; что бывает обычно при наличии какого-то оправдания такой жертвы, имеет место форма **уступчивости, приспособления.**

В такой ситуации субъект либо учитывает особую значимость проблемы для оппонента при меньшем ее значении для себя, либо он поступает так ради сохранения отношений или рассчитывает приобрести такой ценой расположение оппонента, либо он понимает свою неправоту. Так же субъект может избрать позицию уступчивости и приспособления при желании сохранить силы для более важных баталий, то ли надеется таким способом выиграть в общественном мнении.

Так или иначе, но в данном варианте субъект добровольно уступает победу оппоненту.

3. **Конкуренция, соперничество.** Данная форма поведения в конфликте проявляется, когда субъект свои интересы ставит во главу угла, полностью игнорируя интересы партнера. При этом субъект рассчитывает на свою полную победу, однако рискуя при этом потерпеть поражение.

Для данного варианта характерна максимальная мобилизация доступных средств, высокое эмоционально-волевое напряжение. Именно при таких действиях встречается борьба «не на жизнь, а на смерть» и здесь же чаще всего наблюдается отступление от правил «честной игры».

4. **Компромисс.** Такое решение проблемы имеет место, когда субъект умерив уровень своих притязаний, идет навстречу интересам оппонента, тем самым он снижает риск проигрыша и получает частичное, компромиссное решение проблемы. В данной ситуации приходится действовать расчетливо, осмотрительно, проявлять терпение, выдержку, настойчивость и изобретательность в поисках взаимоприемлемых вариантов.

В трех последних формах поведения: приспособление, конкуренция и компромисс, сумма выигрышей равна сумме проигрышей, т.е. интересы побеждающего, целиком удовлетворяются за счет интересов проигрывающего (или добровольно уступающего).

5. **Сотрудничество.** В данном варианте поведения при гармоничном учете взаимных интересов для обоих субъектов открывается возможность для творческих, созидательных процессов. Важным условием такого поведения является наличие общей цели, а так же доверительность, открытость отношений, основанные на безупречной репутации партнеров. Нередко путь к сотрудничеству лежит через компромисс.

**Предупреждение и профилактика конфликтов.**

Давайте рассмотрим: какие действия нужно применять во избежание конфликтных ситуаций. Существует множество правил, как избежать конфликта при общении с людьми. Вот некоторые из них:

1. Если не хотите в человеке нажить врага, никогда не выражайте сомнения в умственных способностях и одаренности вашего собеседника.

2. Надо укреплять у человека веру в себя. Вера в себя - уровень притязаний, которые определяет успешность деятельности.

3. Беседуя с людьми по вопросам, по которым у вас с ним имеются разногласия, ни в коем случае не начинайте с них. Может случиться такое, что человек уже готов к обороне, и все нападки могут вызвать усиление агрессии. Или у человека было хорошее настроение, а в связи с вашими вопросами может возникнуть конфликт.

4. Стремясь убедить человека, нужно дать ему сначала выговориться. Это, конечно, требует терпения, но очень эффективно.

Для того чтобы эти правила были успешны, нужно добиться того, чтобы они стали вашим принципом. Иногда встречаются люди-манипуляторы. Они сознательно используют манипуляцию для собственной выгоды.

Сейчас речь пойдет о том, как избежать повторения уже случавшихся конфликтов, тем более типовых. В такой ситуации целесообразно использовать прошлые эпизоды, тщательно исследовать и выявить причины столкновения между оппонентами и, конечно, попытаться их устранить, нейтрализовать или смягчить. Если причины не доступны воздействиям, можно направить усилия на изменения условий. Также предотвратить конфликт можно при помощи деловой игры. Это делается следующим образом. Участники игры разделяются на группы, которые принимают на себя роли заинтересованных лиц и моделируют их возможные реакции. Такая тактика была с успехом использована службой безопасности президента де Голля.

**Механизмы и способы разрешения внутриличностных конфликтов.**

Преодоление внутриличностного конфликта обеспечивается образованием и действием механизмов психологической защиты. Психологическая защита – нормальный, повседневно работающий механизм психики. Развиваясь как средство социально-психологической адаптации, механизмы психологической защиты предназначены для контроля эмоции в тех случаях, когда опыт сигнализирует человеку о негативных последствиях их переживания и выражения.Некоторые исследователи, например Ф. Василюк, И. Стойков и др., считают психологическую защиту непродуктивным средством решения внутреннего конфликта. Они полагают, что защитные механизмы ограничивают развитие личности.

**Выход из конфликтных ситуаций.**

Завершение конфликта может быть достигнуто либо самими конфликтующими сторонами без помощи каких-либо посторонних лиц, либо путем подключением третьей стороны. Существует три способа действий, посредством которых конфликтующие стороны могут попытаться выйти из состояния конфликта без участия третьей стороны:

* насилие
* разъединение
* примирение.

***Насилие.***

Более слабая сторона с помощью силы принуждается к подчинению и выполнению требований более сильной стороны.

Стремление решить конфликт таким способом, может привести к кулачным схваткам, бытовым преступлениям, а когда в качестве конфликтующих сторон выступают большие социальные группы, то к войнам, восстаниям, революциям. Насилие решает конфликт по принципу: «Сильный всегда прав». При этом имеется в виду не только применение физической силы: в человеческом обществе насилие может принимать формы административного, служебного и правового воздействия.

История человечества наполнена множеством примеров обращения к силе для разрешения конфликтов на самых различных уровнях - от рукоприкладства в личных отношениях до драконовских мер власти против своего народа и мировых войн между государствами. Насилие постоянно было источником страшных трагедий и нравственных потерь, но оно еще долго будет существовать. Потому что, во-первых, его предпочитают те, кто сильнее. Но раз сильные на него опираются, то доказать им обратное можно только с помощью силы, а ведь они сильнее… Во-вторых, коли сила есть, то ума не надо, как говориться в известной русской поговорке. Принцип «сильный всегда прав» означает в первую очередь торжество глупости. А, как заметил испанский философ Мигель де Унамуно, глупость в мире развита гораздо больше, чем злонамеренность. И, наконец, в-третьих, иногда реализация этого принципа оказывается самым быстрым тактическим способом разрешения конфликта.

Возможность быстро завершить борьбу – едва ли не единственное преимущество силового воздействия. Однако силовое разрешение конфликта всегда малоэффективно. Подавленная силой сторона остается неудовлетворенной решением конфликта, достигнутым таким путем. Это толкает ее к скрытому сопротивлению, а порой и открытому бунту, для подавления которых снова и снова требуется насилие.

*Не согласный с решением начальника сотрудник сделает вид, что подчинился приказу, но на самом деле будет всячески саботировать это решение. Аналогично ведет себя и ребенок – он подчиняется и выполняет под угрозой наказания то, что ему только что усиленно запрещали. Униженное положение Германии после поражения в первой мировой войне в конечном счете привело к развязыванию второй мировой войны (это признавал позднее даже У. Черчилль).*

Конфликт может окончательно разрешиться разве только с полным уничтожением слабой стороны: пока она жива, остается жить и ее недовольство. Но даже при полном уничтожении слабой стороны победители все равно часто получают моральное осуждение в истории. История гораздо выше оценивает тех правителей, кто бескровно отказывался от власти, чем тех, кто, защищая свою власть, заливал страну кровью.

***Разъединение.***

В этом случае конфликт разрешается путем прекращения взаимодействия, разрыва отношений между конфликтующими сторонами (к примеру, развод супругов).

Разъединение конфликтующих сторон может совершаться путем их расхождения. Так завершается, например, ссора между пассажирами автобуса при выходе их на остановке. Другой путь разъединения – бегство одной из конфликтующих сторон. К этому способу обычно обращается слабейшая сторона, чтобы избежать насилия. Из истории известно, что бегством спасались не только индивиды, но и многочисленные социальные группы.

*Староверы в России снимались с насиженных мест и поселялись в глухих лесах, чтобы избежать преследований за веру. Протестанты бежали из католических стран Европы в Америку, создав там независимое государство – США.*

Безусловно, разъединение конфликтантов полностью разрешает конфликт. Однако оно не всегда возможно. Супругов связывают дети (если они конечно есть), да и не всегда в наших условиях разведенные в состоянии разъехаться; враждующие национальные группы не могут и не хотят уходить с территории, где они живут бок о бок.

Но даже если разъединение в принципе осуществимо, оно ведет к постконфликтной ситуации, которая может оказаться болезненной для одной или обеих конфликтующих сторон. Расставшиеся стороны, избавившись от конфликтных отношений друг с другом, вынуждены искать замену новыми контактами, и неизвестно, не станут ли последние еще более конфликтными. После разъединения обе стороны осознаю с какими проблемами им прийдется столкнуться. Поэтому не удивительно, что расставшиеся конфликтанты через некоторое время иногда вновь возобновляют контакты, а то и снова сходятся.

***Примирение.***

Мирное улаживание разногласий может произойти само собой, на основе прекращения конфликтантами военных действий друг против друга. В этом случае конфликт утихает, но в любой момент он может вспыхнуть вновь, если кто-то даже ненароком сделает то, что другая сторона воспримет как недружелюбный акт.

Но, как правило, примирение достигается лишь в результате переговоров между конфликтующими сторонами, заканчивающихся принятием решения о дальнейшем поведении друг друга. Для того чтобы конфликт разрешился, важно, чтобы конфликтующие стороны договаривались между собой, чтобы они сами нашли наиболее устраивающий их способ выхода из конфликтной ситуации.

Окончательное разрешение конфликта, как правило, достигается лишь при помощи переговоров. Войны рано или поздно заканчиваются тем, что воюющие стороны, убедившись в нецелесообразности продолжения военных действий, садятся за стол переговоров. Если ни одному из противников не удалось достичь военного превосходства над другим, они вынуждены идти на какие-то взаимные уступки, чтобы договориться о заключении мирного договора. И даже в случае военного поражения побежденные вступают с победителями в переговоры об условиях капитуляции. Когда конфликтующие стороны, убедившись в невозможности продолжать совместное дело, решаются разойтись и прекратить его, начинаются переговоры между ними (об условиях расторжения брака, роспуска организации, закрытия фирмы, раздела имущества и пр.).

***ЗАВЕРШЕНИЕ КОНФЛИКТА С ПОМОЩЬЮ***

***ТРЕТЬЕЙ СТОРОНЫ[[7]](#footnote-7)***

На уровне парного взаимодействия нет других форм разрешения конфликта, кроме указанных выше. Но взаимодействие конфликтующих сторон может быть перенесено на другой уровень, если привлечь к разрешению конфликта третью сторону - “Z”. Тогда возникают новые способы выхода из конфликта.

Эти способы зависят от позиции, которую будет занимать третий участник. Он может выступать в двух ролях: 1) как сила, поддерживающая одну из конфликтующих сторон, и 2) как независимый от них и беспристрастный посредник.

В первом случае завершение конфликта достигается опять-таки с помощью ***насилия***, а также ***путем социального давления.*** Во втором, – когда третья сторона занимает нейтральную, беспристрастную по отношению к конфликтующим сторонам позицию – возникают следующие формы разрешения конфликта: ***суд, арбитраж и медиация.***

*НАСИЛИЕ И СОЦИАЛЬНОЕ ДАВЛЕНИЕ.*

Насилие с привлечением третьего участника способна совершить ***более слабая сторона над более сильной*** (в отличие от насилия на уровне парного взаимодействия). Таким образом, привлечение третьей стороны резко изменяет соотношение сил конфликтантов. Принцип “ сильный всегда прав” перестаёт действовать. Когда в межличностный конфликт между X и Y вмешивается добавочная сила Z в виде целой группы “ добрых молодцев”, выступающая, скажем, на стороне X, то вопрос, кто физически сильнее – X или Y – значения уже не имеет. Физические способности конфликтанта – мощные бицепсы, владение приемами каратэ или мастерство обращения с “ кольтом” – являются решающими лишь в ***острых конфликтах*** и, главным образом, при схватках “ один на один”. Кинобоевики культивируют образ “ супермена”, расправляющегося в одиночку с полчищами врагов, но в реальной жизни одиночка редко способен одолеть многих. Обычно сторона, пожелавшая решить конфликт с помощью насилия, создаёт группировку сообщников или обращается за поддержкой к мафиозной организации, бандитской “ крыше”, наёмным “ киллерам”. Фактор силовой поддержки играет огромную роль в социальных конфликтах самого различного масштаба – от детских драк до войн между народами. ( Конечно, насилие с помощью привлечения пособников, как и на уровне парного взаимодействия, не сводится к применению лишь физической силы.)

Что же касается социального давления, то одна конфликтующая сторона оказывает его на другую, используя в качестве поддерживающей силы какие-то служебные инстанции и организации, печать, рекламу, общественное мнение и другие средства общественного воздействия. В конфликте между работниками один из них может настроить в свою пользу начальство, и даже без каких-либо административных мер авторитет руководителя может оказать достаточное давление на другого конфликтанта, чтобы он пошел на уступки. В политической борьбе прибегают к давлению на противника с помощью средств массовой информации, изображающих его в невыгодном свете. Нередко борющиеся политические силы используют друг против друга стихийно возникшие массовые движения или же сами побуждают массы к различного рода выступлениям против политического конкурента (можно по этому поводу вспомнить, например, как разные политические силы в нашей стране старались в 1990-х гг. поставить на службу своим интересам выступления шахтёров, которые перекрывали железные дороги, добиваясь получения невыплаченной им зарплаты).

Обратимся теперь к рассмотрению тех форм завершения конфликта, в которых третьей стороной становиться беспристрастный посредник.

***СУД.***

## Суд - одно из самых замечательных изобретений человечества. В суде третьей стороной выступает представитель общественной власти. Сила власти, гораздо более могущественная, чем сила каждого из участников конфликта, предотвращает использование насилия кем-нибудь из них в качестве средства решения спорных вопросов.

Исторически правосудие вначале осуществлялось непосредственно самими властителями. В процессе дальнейшего развития происходило отделение судов от администрации. Судебное решение конфликта опирается не на представления его участников о своей правоте и не в силу одного из них, а на систему права и силу общественной власти. Право-регулятор отношения между людьми, который исходит от государства и охраняется им от нарушений.

В судебном разбирательстве действуют по принципу: «прав тот, на чьей стороне закон». Наиболее древней системой законов является *обычное право*, основанное на традициях, обычаях. Немного позже возникло *законодательное право*, существующее в виде кодексов законов.

Создание института суда – важный шаг в развитии цивилизации, который привел к существенному ограничению насилия и произвола в отношениях между конфликтующими сторонами. Обращение в суд является самой верной формы разрешения конфликта. Однако разрешение конфликтов в судебном порядке при всех своих достоинствах имеет и свои недостатки.

Во – первых, никакой кодекс законов не может учесть нюансы человеческих взаимоотношений и поступков. Рассматривая какой – либо случай, суд вынужден «подгонять» его под определенный стандарт, под заданную законодательством категорию аналогичных ситуаций.

Во – вторых, в системах законодательства могут существовать зацепки, которые позволяют мошеннику ускользнуть от правосудия, сделав, тем самым, честного, но простодушного простака «без вины виноватым». Нередко встречаются и юридические коллизии – противоречия между законами, между правовыми нормами разного уровня. Такие коллизии не только ставят судью в затруднительное положение, но и приводят к допущению элементов субъективизма и произвола в судебном приговоре.

В – третьих, справедливость судебного решения зависит не только от применения закона, но и от способности судебных органов достаточно глубоко проникнуть в суть дела. Разрешение конфликта в суде требует от судей, кроме знания законов, еще и проницательности, умения понимать людей и мотивы их поступков, мудрости, а также творческого подхода. Рассмотрим следующий пример.

*В Библии повествуется о том, как вершил правосудие мудрый царь Соломон. Когда ему пришлось решать, кто из двух женщин, каждая из которых утверждала, что именно она является матерью ребенка, говорит правду, он сказал: «Рассеките мечом ребенка и отдайте каждой по половине!» Одна женщина сказала «Рубите!», а вторая взмолилась: «Отдайте ребенка ей, не убивайте его!» И Соломон отдал ребенка второй женщине.*

К сожалению, но далеко не все судьи обладают столь же острым умом, как царь Соломон. Судебные ошибки - вовсе не редкость.

Разумеется, постановления суда должны выполнятся. Однако не случайно *жизнь по закону* противопоставляется *жизни по совести.* После решения спора в суде одна или даже обе стороны зачастую остаются не довольными решением судьи. А это значит, что они не станут особенно усердствовать в следовании ему. Они будут всеми правдами и неправдами уклонятся от выполнения судебного решения, будут снова и снова добиваться пересмотра дела.

***Арбитраж.***

Арбитраж отличается от суда тем, что роль третьей стороны доверяется лицу, решению которого обе конфликтующие стороны добровольно обязуются подчиняться (в данный момент имеется в виду «третейский суд»[[8]](#footnote-8)).

Арбитражная процедура может организовываться по-разному: Может быть менее формальной, чем суде, регламентироваться какими-то специальными правилами или строиться по усмотрению арбитра. Главное в арбитраже – то, что конфликтанты добровольно отказываются сами решать конфликты и проявляют готовность согласиться с тем решением, которое предложит арбитр.

Разумеется, эффективность разрешения конфликта с помощью арбитража во многом зависит от того, насколько умен, справедлив и авторитетен арбитр. Нередко арбитром становится кто-то из носителей власти или назначенных властями лиц. Во многих случаях кандидатура арбитра определяется по соглашению между самими конфликтантами. В бандитских кругах популярно обращение к одному из криминальных авторитетов в качестве третейского судьи.

К особым вариантам арбитража относятся «Божий суд», в котором роль третейского судьи выполняет «высшая сила»; голосование, в котором третейским судьей становится большинство, а также жребий, где роль беспристрастного третейского судьи отдается не человеку, а слепому случаю.

Когда конфликтующие стороны доверяют арбитру и заранее обязуются согласиться с его решением, вероятность того, что они будут это решение выполнять, может быть достаточно высока. Вероятность еще более возрастает, если арбитру дается право контроля за выполнением принятых им решений, и он имеет достаточные возможности пересекать их нарушение. Но все-таки решение арбитра, даже самого уважаемого и авторитетного, - это не решение самих конфликтантов. Оно им навязывается со стороны. И вполне возможно, что кто-то из них окажется недовольным этим решением. Конечно, бывают замечательные арбитры. Однако также понятно, что решения третейского судьи, как и судьи государственного, отнюдь не всегда являются эффектными.

***Медиация.***

Медиация, в отличие от суда и арбитража, позволяет сторонам самим решать конфликт с помощью переговоров. Задача посредника-медиатора заключается не в том, чтобы дать им готовое решение, которое они должны выполнять, а в том, чтобы помочь им договориться и прийти к согласию.

*Медиация не есть что-то отличное от переговоров, она представляет собою лишь особый вид переговорного процесса.*

Участие медиатора заключается в организации переговоров, в придании им более конструктивного характера. Поскольку при медиации решение принимают сами конфликтующие стороны и сами они добровольно берут на себя обязанность его выполнять, постольку медиация по сравнению с судом и арбитражем дает больше уверенности в том, что конфликт будет успешно урегулирован. Статистика утверждает, что добровольные соглашения между конфликтующими сторонами выполняются лучше, чем судебные и арбитражные постановления. Даже в США, решения судов по гражданским делам выполняются не более, чем в 40% случаев, тогда как соглашения, полученные в результате совместной договоренности, соблюдаются обеими сторонами в 70% случаев.

Вот таковыми я представляю психологию конфликта и выход из него. Рассматривая данную тему, я ознакомилась с работами нескольких авторов по конфликтологии. Каждый из них предлагает свою теорию изучения конфликта. В какой – то степени они различны. Но в общем по своей сути идентичны. Термины и понятия, используемые ими в работах, различны, но все они являются синонимами.

Конфликтологии, как сформировавшейся науки, пока еще нет, она представлена в рамках многих отраслей знаний. Например: таких как военная наука, искусствоведение, история, математика, педагогика, политология, правоведение, психология, социология, философия. В последние годы создаются исследовательские центры по изучению конфликтов, в ВУЗах вводится дисциплина «Конфликтология», издаются книги и учебные пособия. Все это свидетельствует о том, что конфликтология находится на этапе становления. Социальная практика нуждается в конфликтологических знаниях.

В своем реферате я рассмотрела варианты, показавшиеся мне наиболее интересными, правильными и приемлемыми.

***ТАБЛИЦЫ.***

###### Приложение №1

Таблица к теме: Классификация и типология конфликта. Стр. 7.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Локализация взаимодействия | Субъекты конфликта | |
| Личность | Группа |
| Внутрисубъектный (интрасубъектный) | Внутренний (в том числе у участника конфликта между личностью и группой или у члены конфликтующей группы) | Внутригрупповой (в том числе в группе, конфликтующей с другой группой или личностью) |
| Межсубъектный (интерсубъектный) | Межличностный (в том числе между членами одной из конфликтующих групп) | Межгрупповой |
| Личностно - групповой | |

Приложение №2

Таблица к теме: Классификация и типология конфликта. Стр.8.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Основания  для конфликта  у первого  субъекта  Второй субъект | Ущемление или неудовлетворение интересов | Ошибочное приписывание позиции, направленной против него. | Психологическая непереносимость, предвзятость. |
| Пассивен | **Односторонний** | | |
| Имеет аналогичные основания | Истинный (простой) | Недоразумение | Психологическая несовместимость |
| Имеет основания, принадлежащие другим группам | **Сложный** | | |
| Психологическая непереносимость | Ущемление интересов; Психологическая непереносимость | Ущемление интересов; ошибка |
| Своими действиями вводит новые группы оснований для первого субъекта и т.д. | **Многослойный** | | |

Приложение №3

Таблица к теме: Действия в конфликтных ситуациях. Стр.8.

Формы поведения в конфликте.

Постановка на

удовлетворение

5. Сотрудничество

3.Конкуренция, соперничество

собственных

интересов

4. Компромисс

2. Приспособление, уступчивость

1. Избегание, уход

Готовность учитывать интересы оппонента

**Приложение № 4.**

Таблица к теме: Завершение конфликта с помощью третьей стороны.

Стр. 12.

Социальное

давление

Арбитраж («третейский суд»)

Суд

Медиация

Насилие

Z

X

Y

Разъединение

Насилие

Примирение

**Список литературы.**

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. Учебник. –М.: Юнити, 2000.
2. Асмолов А.Г. Психология личности. –М., 1970.
3. Бородкин Ф.М., Коряк П.М. Внимание: Конфликт.– Новосибирск, 1989.
4. Кармин А.С. Конфликтология. Учебник. –Питер. 1999.
5. Кибанова А.Я., Управление персоналом организации. Учебник. – М.: ИНФРА - М, 1997.
6. Линчевский Э.Э. Контакты и конфликты. Общение в работе руководителя. –М.: Экономика, 2000.
7. Немов Р.С. Психология. –М.: Просвещение, 1990.
8. Томас Ф. Крам. Управление энергией конфликта. **-**АСТ РЕФЛ-бук, 2000.

**Лист замечаний.**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Римский политический деятель, философ и писатель. Воспитатель и советник Римского императора Нерона; обвиненный в заговоре, по его приказу покончил жизнь самоубийством. [↑](#footnote-ref-1)
2. Томас Ф. Крам. Управление энергией конфликта: АСТ. РЕФЛ – бук, 2000. Стр. 51. [↑](#footnote-ref-2)
3. Гришина Н.В. «Я и другие: общение в трудовом коллективе». – Л.: Лениздат, 1990. [↑](#footnote-ref-3)
4. См. приложение №1. Таблицы. [↑](#footnote-ref-4)
5. См. приложение №2. Таблицы. [↑](#footnote-ref-5)
6. См. приложение №3. Таблицы. [↑](#footnote-ref-6)
7. См. приложение № 4. Таблицы. [↑](#footnote-ref-7)
8. В нашей стране существует система государственного арбитража (Арбитражные суды), призванная решать, главным образом, имущественные споры между юридическими лицами, и действующая в соответствии с Законом об Арбитражном суде. Арбитраж тут представляет собой вид суда и не является арбитражем в оговоренном смысле, т.е. «третейским судом». [↑](#footnote-ref-8)