**Содержание**

Введение

Глава 1: Понятие конфликта

Глава 2: Классификации видов конфликтных явлений

Глава 3: Виды конфликтов

.1 Личностные конфликты

.1.1 Мотивационные конфликты

.1.2 Когнитивные конфликты

.1.3 Ролевые конфликты

.2 Межличностные конфликты

.3 Межгрупповые конфликты

Глава 4: Функции конфликта

Глава 5: Этапы развития конфликта и пути предупреждения его отрицательных последствий

Глава 6: Стадии разбора конфликтов и этапы выхода из него

Глава 7: Спор. Правила и тактика ведения спора

Заключение

Список литературы

**Введение**

На протяжении всей своей жизни человек постоянно сталкивается с разного рода конфликтами. Иногда мы сознательно идем на столкновение, иногда нас втягивают в конфликт против нашей воли, но оказавшись в подобной ситуации, всегда стараемся завершить ее как можно скорее и наилучшим для себя образом. Каждый решает эту проблему исходя из собственного жизненного опыта, целей и средств.

Человечество накопило огромный опыт и развязывания, и разрешения конфликтов. В ХХ в. на фоне общего роста гуманитарных наук сформировалась конфликтология - особая область знаний о конфликтах и способах их урегулирования, которая обобщает и развивает этот опыт.

Задачи конфликтологии не только познавательно-теоретические (изучение структуры, механизма, динамики, причин и других составляющих конфликта), но и утилитарно-практические: помочь людям понять, что же делать с конфликтами. В простейших случаях человек может сориентироваться и без специальных знаний, но если ситуация сложна, в ней задействовано множество людей со своими интересами, то становится необходимым владение приемами урегулирования конфликтов, а то и привлечение специалиста-конфликтолога.

Изучение конфликтологии дает возможность овладеть знаниями, которые помогут правильно относиться к конфликтам, разбираться в конкретной ситуации, оценивать свои возможности, определять цели. Владея навыками конструктивного разрешения конфликта, приемами ведения переговоров можно добиваться такого исхода столкновения, который позволит и максимально удовлетворить свои интересы, и сохранить доброжелательные и уважительные отношения с бывшим соперником.

**Глава 1: Понятие конфликта**

Конфликтология - отрасль научного знания, опирающаяся на междисциплинарный подход, объектом которой является изучение конфликтов и их роли в жизни общества и личности.

Конфликтология опирается на синтез социально-психологических, юридических и педагогических знаний. Это наука о закономерностях развития и методах разрешения конфликта, а также предотвращения его отрицательных последствий. Это и искусство, которое включает мастерство ведения спора и диалога. Термин«искусство» лишь подчеркивает огромное значение личностно-творческого фактора и практического воплощения системы комплексных знаний в области конфликтологии, потому что даже идеальное знание их основ не позволит решить проблему конфликта без искусного и мастерского применения на практике технологий предотвращения отрицательных последствий конфликтных ситуаций.

С понятием "конфликтология" связано понятие "конфликтолог". Конфликтами управляет конфликтолог.

Конфликтолог - мастер конструктивного управления конфликтной ситуацией, владеющий мастерством посреднической работы в конфликте.

В связи с особой актуальностью данной проблемы в наше сложное время конфликтология как наука вызывает к себе повышенный интерес.

Понятие конфликта принадлежит как науке, так и обыденному сознанию, наделяющему его своим специфическим смыслом. В обыденной речи слово «конфликт» используется применительно к широкому кругу явлений - от вооруженных столкновений и противостояния различных социальных групп до служебных или супружеских разногласий.

Слово «конфликт» происходит от латинского *conflictus* - столкновение и практически в неизменном виде входит в другие языки (*conflict* - англ., *konflikt* - нем., *conflit* - франц.). Анализ определений конфликта, принятых в различных современных неспециальных энциклопедиях, обнаруживает их сходство. Как правило, содержание понятия конфликта раскрывается через следующие значения:

. Состояние открытой, часто затяжной борьбы; сражение или война.

. Состояние дисгармонии в отношениях между людьми, идеями или интересами; столкновение противоположностей.

. Психическая борьба, возникающая как результат одновременного функционирования взаимно исключающих импульсов, желаний или тенденций.

. Противостояние характеров или сил в литературном или сценическом произведении, в особенности главная оппозиция, на которой строится сюжет [2].

Спор - обсуждение проблемы, способ ее коллективного исследования, при котором каждая из сторон отстаивает свое мнение [3].

Один из возможных вариантов определения конфликта основан на его философском понимании, в соответствии с которым он описывается как «предельный случай обострения противоречия» (Философская энциклопедия, 1964, с. 55). Тогда, например, социальный конфликт может быть определен как «предельный случай обострения социальных противоречий, выражающийся в столкновении различных социальных общностей - классов, наций, государств, социальных групп, социальных институтов и т. п., обусловленном противоположностью или существенным различием их интересов, целей, тенденций развития» (Социологический словарь, 1991, с. 80). А. Г. Здравомыслов, автор фундаментальной работы по проблемам социологии конфликта, пишет, что «конфликт - это важнейшая сторона взаимодействия людей в обществе, своего рода клеточка социального бытия. Это форма отношений между потенциальными или актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями». Данная формулировка вызывает вопрос: является ли это противостояние объективным, могущим быть установленным извне, или субъективным, проистекающим из оценок участвующих сторон? Р. Дарендорф, наиболее известный западный исследователь социального конфликта, определяет его как «любое отношение между элементами, которое можно охарактеризовать через объективные («латентные») или субъективные («явные») противоположности». Получается, что вопрос объективности-субъективности, осознанности-неосознанности противоположностей не значим с точки зрения возникновения конфликта, однако неясно, что такое «любое отношение».

«Психологический словарь» определяет конфликт как «трудно разрешимое противоречие, связанное с острыми эмоциональными переживаниями» (Психологический словарь, 1983, с. 161).

А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов приводят следующее определение: конфликт - это «наиболее деструктивный способ развития и завершения значимых противоречий, возникающих в процессе социального взаимодействия, а также борьба подструктур личности».

При всей близости характеристик, описываемых в качестве компонентов или признаков конфликта, ни одно из определений не может быть принято в качестве универсального либо в силу ограниченности охватываемых им явлений лишь частью конфликтной феноменологии, либо из-за многозначности используемых формулировок [2].

**Глава 2: Классификации видов конфликтных явлений**

Традиционное выделение видов конфликта основано на различении конфликтующих сторон. Это могут быть, как у К. Боулдинга, конфликты между отдельными личностями, между личностью и группой, между личностью и организацией, между организацией и группой, между разными типами групп и организаций. Отечественный исследователь А. Г. Здравомыслов, основываясь на работах Н. Смелзера, приводит следующий ряд уровней конфликтующих сторон:

. Межиндивидуальные конфликты.

. Межгрупповые конфликты (при этом выделяют отдельные типы групп):) группы интересов;) группы этнонационального характера;) группы, объединенные общностью положения.

. Конфликты между ассоциациями (партиями).

. Внутри- и межинституциональные конфликты.

. Конфликты между секторами общественного разделения труда.

. Конфликты между государственными образованиями.

. Конфликт между культурами и типами культур.

Авторы единственного отечественного междисциплинарного обзора по проблемам конфликта предлагают различать три основных типа конфликтов: внутриличностные конфликты, социальные конфликты и зооконфликты. К основным видам социальных конфликтов они относят: межличностные конфликты, конфликты между малыми, средними и большими социальными группами, международные конфликты между отдельными государствами и их коалициями.

Таким образом, к конфликтам относят разноуровневые явления широкого диапазона. Однако проблемное поле их исследования остается не вполне определенным: наряду с конфликтами, имеющих конкретных субъектов взаимодействия, классификации могут включать явления, не принадлежащие к конкретной социальной структуре (конфликт культур), а также те, социальный характер которых нуждается в обосновании (зооконфликты) и т.д [2].

**Глава 3: Виды конфликтов**

Психологические конфликты внутреннего мира человека, интрасубъектные конфликты, как и другие внутриличностные явления, традиционно относятся к общепсихологической проблематике, к описанию психологии личности. Интерсубъектные, интерперсональные конфликты - межличностные и межгрупповые - являются предметом изучения социальной психологии. Это разделение конфликтов на отдельные виды, хотя и является общепринятым в психологической науке, достаточно условно и совершенно не означает наличия жестких границ между ними [2].

**3.1 Личностные конфликты**

Категория внутриличностных конфликтов объединяет психологические конфликты, состоящие в столкновении различных личностных образований (мотивов, целей, интересов и т.д.), представленные в сознании индивида соответствующими переживаниями (Краткий психологический словарь, 1985, с. 152). Конфликты этого вида в психологической литературе обозначаются как внутриличностные, личностные, внутренние, интрасубъектные, интраперсональные, наконец, как просто психологические. Все указанные понятия фактически используются как синонимичные.

Личностный конфликт представляет собой противостояние двух начал в душе человека, воспринимаемое и эмоционально переживаемое человеком как значимая для него психологическая проблема, требующая своего разрешения и вызывающая внутреннюю работу, направленную на его преодоление.

**3.1.1 Мотивационные конфликты**

Среди западных психологов наибольшее внимание к описанию внутренних конфликтов мотивационного характера проявляли сторонники психоанализа и последующих психодинамических концепций. Понятие психического конфликта в психоанализе, однако, весьма специфично и неразрывно связано с системой концептов и теоретических построений психоаналитической теории. По этой причине оно фактически оказалось неинтегрированным в более широкую систему психологического знания, сохраняя свою релевантность исключительно в рамках психоаналитических рассуждений. конфликт спор мотивационный

Более влиятельной в психологии оказалась традиция исследования внутриличностных конфликтов, заложенная Куртом Левином. Он выводил эти конфликты не из внутренних процессов самой психики, а из анализа проблем, возникающих в жизненной ситуации индивида.

Свою теорию личности Левин называл «теория психологического поля». Основные положения этой концепции изложены им в работах «Динамическая теория личности» (1935) и «Принципы топологической психологии» (1936), так как для объяснения он использовал понятия из топологии - науки о пространственных отношениях между объектами, а также математики и физики [5].

Предметом влияния Левина стали конфликты, возникающие в результате борьбы мотивов, одновременной актуализации противоречащих друг другу или несовместимых мотивов. Описание этого вида конфликтов, принадлежащее Левину, считается классическим. Он рассматривал конфликт как одновременное воздействие на индивида противоположно направленных сил равной величины, различая при этом три основных варианта этих конфликтов.

Первый случай конфликта - это когда человек оказывается перед необходимостью выбора между в равной мере привлекательными, но взаимоисключающими альтернативами. Непременным условием возникновения конфликта является то, что мотивы несовместимых действий актуализируются одновременно и имеют равную силу. Это случай Буриданова осла, умирающего от голода между двумя стогами сена [4].

Второй случай конфликта близок по своей природе, но предполагает выбор между двумя в равной мере непривлекательными возможностями. Как и в первом описанном типе конфликта, выбор «из двух зол меньшего» затруднен равной интенсивностью мотивов избегания.

Наконец, третий тип конфликта, по Левину, - это когда одна и та же цель (возможность, выбор) в равной мере и привлекательна, и непривлекательна.

**3.1.2 Когнитивные конфликты**

Другой вариант внутренних конфликтов человека - это когнитивные конфликты, в основе которых - столкновение несовместимых представлений. Согласно идеям когнитивной психологии, человек стремится к непротиворечивости, согласованности своей внутренней системы представлений, убеждений, ценностей и т. д. и испытывает дискомфорт в случае возникающих противоречий, рассогласований.

Данная проблематика описывается в психологии теорией когнитивного диссонанса Л. Фестингера. В соответствии с ней люди будут стремиться к уменьшению неприятного для них состояния дискомфорта, связанного с тем, что индивид одновременно имеет два «знания» (понятия, мнения), психологически противоречивых. Это и есть когнитивный диссонанс. Приведенный Фестингером пример о человеке, который знает, что курить вредно, но продолжает курить объясняет сущность данного типа конфликта. Два «знания» (или «когниции») - «знаю, что курить вредно» и «знаю, что курю» - противоречат друг другу. Уменьшение когнитивного диссонанса возможно через изменение одного из противоречащих представлений таким образом, чтобы они соответствовали друг другу: можно изменить «когницию» о своем поведении (бросив курить, человек получает новое «знание» - «Я не курю», вполне соответствующее другому - «Курить вредно») или «когницию» о том, что «курить вредно» (убедив себя, что представления о вреде курения преувеличены, что отказ от курения мешает справляться со стрессом, а это еще хуже, и т.д.).

Но все эти явления принимают характер конфликта только в том случае, когда преодоление диссонанса переживается как сложная психологическая проблема, затрагивающая значимые для человека представления, убеждения, ценности и потому делающая ее решение тяжелым.

**3.1.3 Ролевые конфликты**

Противоречивые конфликты, затрагивающие деятельностную сферу жизни личности, могут переживаться как ролевые конфликты.

Одним из способов описания человека как субъекта деятельности является использование представлений о совокупности его ролей. Возникновение противоречий между различными ролевыми позициями личности, ее возможностями и соответствующим ролевым поведением может привести к возникновению ролевых конфликтов.

Традиционно различают два основных вида ролевых конфликтов, возникающих на внутриличностных уровне.

Это, во-первых, конфликт «Я - роль», противоречия, возникающие между требованиями роли и возможностями личности, когда-либо из-за неспособности человека соответствовать требованиям роли (например, занимать должность, которая предполагает необходимость быстро, без колебаний принимать решения, что ему несвойственно), либо из-за нежелания соответствовать своей роли возникает проблема выбора. Человек может или выбрать роль и изменить себе, или отказаться от роли, или же найти компромиссный способ снятия или ослабления этого противоречия. Субъективные переживания, возникающие у человека в подобной ситуации, называют конфликтом «Я - роль», или личностно-ролевым.

Второй вариант ролевых конфликтов - это межролевые конфликты, когда разные ролевые позиции личности (и соответственно требуемое ими ролевое поведение) оказываются несовместимыми, что превращается для человека в серьезную психологическую проблему.

Типичными факторами, определяющими интенсивность ролевого конфликта, считаются: степень совместимости - несовместимости разных ролевых ожиданий (поведения, требуемого ролью); жесткость, с которой эти требования предъявляются; личностные характеристики самого индивида, его отношение (установки, направленность) к ролевым ожиданиям и т.д. В этой плоскости и выполнено большинство исследований по проблематике ролевого конфликта.

**3.2 Межличностные конфликты**

Межличностные конфликты - это ситуации противостояния, разногласий, столкновений между людьми.

Межличностный конфликт может быть определен как ситуация противостояния участников, воспринимаемого и переживаемого ими (или по крайней мере одним из них) как значимая психологическая проблема, требующая своего разрешения и вызывающая активность сторон, направленную на преодоление возникшего противоречия и разрешение ситуации в интересах обеих или одной из сторон.

В более широком значении понятие «межличностный» тождественно западному термину «интерперсональный», и данное его употребление фактически становится общепринятым.

Первые теоретические описания и экспериментальные исследования, непосредственно посвященные интерперсональным конфликтам, были выполнены Левином. К межличностным конфликтам в концептуальных описаниях Левина относится случай, который он обозначает как конфликт между собственными и вынуждающими силами», т.е. противоречие между собственными потребностями человека и внешней объективной вынуждающей силой. По мнению Левина, законы конфликта едины для всех его разновидностей, однако случай конфликта между собственными и внешне вынуждающими силами имеет специфическую возможность разрушения этой внешней власти.

На основании проведенных экспериментальных исследований Левин считает наиболее важным фактором частоты возникновения конфликтов общий уровень напряжения, в котором существует человек или группа.

Семейные ссоры, противостояние политических противников, столкновения руководителя и подчиненного - в этих и других межличностных конфликтах при всем их внешнем различии существует нечто общее, позволяющее говорить о возможности их систематизации.

Подобно тому, как личностные конфликты описывались в соответствии с мотивационной, когнитивной и деятельностной сферами жизнедеятельности, можно выделить аналогичные виды межличностных конфликтов.

К мотивационным конфликтам могут быть отнесены конфликты интересов - это ситуации, затрагивающие цели, планы, устремления, мотивы участников, оказывающиеся несовместимыми или противоречащими друг другу. Например, у супругов оказываются разные планы по поводу проведения отпуска; начальник намеревается послать в командировку подчиненного, который никак не собирался отлучаться из города до конца месяца, и т.д. Интересы разных сторон противоречат друг другу, однако, возможно, им и удастся найти вариант их совмещения.

К когнитивным могут быть отнесены так называемые ценностные конфликты - это конфликтные ситуации, в которых разногласия между участниками связаны с их противоречащими друг другу или несовместимыми представлениями, имеющими для них особое значение. Система ценностей человека отражает то, что является для него наиболее значимым, исполненным личностного смысла, смыслообразующим.

Различия в ценностях, однако, не обязательно ведут к конфликтам, и люди разных убеждений, политических и религиозных взглядов могут успешно работать вместе и иметь хорошие отношения. Конфликт ценностей возникает тогда, когда эти различия оказывают влияние на взаимодействие людей или же они начинают «посягать» на ценности друг друга. Также, люди нередко склонны «переубеждать» друг друга, навязывая свои взгляды, вкусы, точки зрения и т.д., что также может вести к конфликтам.

Еще один распространенный вид межличностных конфликтов, относящихся к деятельностной сфере, - это ролевые конфликты, возникающие из-за нарушения норм или правил взаимодействия.

**3.3 Межгрупповые конфликты**

Межгрупповым принято называть взаимодействие как между собственно группами людей, так и между отдельными представителями этих групп, а также любые ситуации, в которых участники общения взаимодействуют в межгрупповом измерении, воспринимая друг друга и себя как членов разных групп.

Чаще, безусловно, когда речь идет о межгрупповых конфликтах, имеются ввиду именно конфликты между группами людей.

С точки зрения мотивационного подхода, поведение группы и ее отношение к другим группам рассматривается как отражение ее внутренних проблем. Например, аутгрупповая (направленная вовне) враждебность является следствием внутренних напряжений и проблем в самой группе, ее собственных противоречий и конфликтов. Подобное объяснение потому и называется мотивационным, что группа нуждается во внешнем конфликте с целью решения своих собственных проблем.

Основанием для вычленения отдельных видов конфликтов, описанных в данной главе, является традиционное различение сторон конфликта, представленных в виде малых групп, отдельных личностей или отдельных сторон личности. Фактическим субъектом всех этих конфликтов, однако, остается человек - как личность, как участник межличностного взаимодействия, как член группы, вступающий во взаимодействие с другими членами своей группы и другими группами [2].

**Глава 4: Функции конфликта**

Ясно, что конфликт служит способом выявления и разрешения противоречий. Если противоположные силы, их интересы вызывают напряжение, переходящее в открытое противоборство, то, естественно, этому противоборству рано или поздно должен прийти конец. Конфликт с его последующим разрешением и является одним из путей выхода из противоречия.

При таком подходе возникает проблема оценки роли конфликта. Преобладающая, можно сказать, обыденная оценка любых конфликтов однозначно отрицательна. В самом деле, мы достаточно натерпелись не только от бытовых ссор и неурядиц, служебных неприятностей, но и - в последнее время - от серьезных межнациональных, территориальных, общественно-политических и прочих противостояний и противоборств. Поэтому конфликт оценивается общественным мнением в основном как явление нежелательное. В целом, пожалуй, он таковым и является - по меньшей мере, для одной из сторон. Так, из-за конфликтов на производстве, по мнению многих исследователей, теряется до 15% рабочего времени. Есть и другая точка зрения, согласно которой конфликт - не только неизбежное, но и полезное социальное явление.

Авторы, признающие конфликт нежелательным, считают его разрушителем (или нарушителем) нормально функционирующей социальной системы. По их мнению, в своей изначальной основе конфликт не присущ системе и обычно исчерпывается тогда, когда появятся (или активизируются) те силы в системе, которые вернут ее в положение баланса и стабильности. Но отсюда следует, что уже в самом конфликте заложен стимул к появлению институтов для поддержания системы в устойчивом состоянии. Это и законодательная деятельность, и принятые процедуры для решения различных споров, и политические собрания, где партийные конфликты решаются в «войне слов», т.е. в дебатах и дискуссиях, и рынок, где соперничающие интересы между покупателями и продавцами решаются посредством сделок, и т.д. Отсюда вытекает, что даже те специалисты, которые считают конфликт явлением отрицательным, усматривают в нем некоторые позитивные черты.

Другая научная традиция вообще рассматривает конфликт не как отклоняющееся от нормы и преходящее явление, но как постоянный и даже необходимый компонент социальных отношений. Эта традиция восходит к Аристотелю, Гоббсу, Гегелю, Марксу, Веберу. В соответствии с этой точкой зрения, факт любого дефицита в обществе сам по себе достаточен, чтобы вызвать конфликт; каждый человек в любой группе пытается увеличить свою долю дефицитных ресурсов и, если необходимо, за счет других. А если среди искателей территорий и ресурсов мы обнаружим еще и борьбу за лидерство, власть и престиж, то конфликт просто неизбежен. И здесь не будет аналогии с конфликтом за обладание материальными благами, где стороны могут сделать так, что доля каждого будет возрастать. «Для реального мира, - писал Р. Дарендорф, - необходимо пересечение различных взглядов, конфликтов, изменений. Именно конфликт и изменения дают людям свободу; без них свобода невозможна».

По мнению Л. Козера, конфликт внутри группы может способствовать ее сплочению или восстановлению единства. Поэтому внутренние социальные конфликты, затрагивающие только такие цели, ценности и интересы, которые не противоречат принятым основам внутригрупповых отношений, как правило, носят функционально-позитивный характер.

Общий тезис о том, что конфликт - в общем-то, нормальное состояние общества, высказывается и отечественными авторами.

Из сопоставления приведенных точек зрения видно, что они относятся к несколько разным вещам. В действительности конфликт полезен тем, что так или иначе разрешает противоречие. Но какой ценой? Путем разрушения или серьезного повреждения системы, а то и посредством уничтожения одной из сторон?

Лучше, если объективно существующее противоречие, не доводя до конфликта, устранить мирными, цивилизованными средствами. Поэтому о полезности конфликтов, с нашей точки зрения, можно говорить лишь в конкретных случаях и притом достаточно условно.

Разрешение противоречий - объективная функция социального конфликта. Значит ли это, что она совпадает с целями участников? Нет, не значит или во всяком случае не всегда. Если целью одной из сторон конфликта может быть действительное устранение противоречия (причем именно в ее пользу), то целью другой стороны вполне может быть сохранение статус-кво, уклонение от конфликта либо разрешение противоречия без противоборства сторон. В конфликте могут быть заинтересованы даже не сами противоборствующие стороны, а третья сторона, провоцирующая конфликт. Поэтому функции конфликта, с позиций его участников, могут быть гораздо более многообразны [3].

**Глава 5: Этапы развития конфликта и пути предупреждения его отрицательных последствий**

Характеристика этапов развития конфликта

Развитие конфликта обычно идет по следующим этапам.. Постепенное нарастание напряженности в среде участников конфликта.. Увеличение количества проблемных ситуаций и углубление первичной проблемной ситуации.. Повышение конфликтной активности участников, изменение характера конфликта в сторону его ужесточения, вовлечение в конфликт новых лиц.. Нарастание эмоциональной напряженности, сопровождающей конфликтные взаимодействия, которая может оказать как мобилизующее, так и дезорганизующее влияние на поведение участников конфликта.. Изменение отношения участников конфликта к возникновению проблемной ситуации и к конфликту в целом.

Конфликты бывают деструктивными (негативными), конструктивными (позитивными).

По влиянию на психологический климат трудового коллектива конфликты подразделяют на деструктивные, которые подрывают взаимоотношения изнутри и порождают разрушительные конфликты, споры и дискомфорт, и конструктивные, творческие, способствующие нормализации обстановки в коллективе.

Действительно, конфликты играют положительную роль, если они помогают выявить причины отставания или недисциплинированности, недостатки в работе, оздоровить деловые отношения.

Все конфликты, независимо от масштабов, развиваются по идентичной динамической схеме. Деструктивные строятся по принципу классического треугольника:

Активный конфликтующий действует, используя набор средств, которые являются авторитарными и неэтическими при конфликте: агрессивный тон, давление от психологически-нормального до физического, угрозы и т.д.

Пассивный конфликтующий проявляется в беспомощности, молчаливой агрессии, уязвимости и стремлении выйти из конфликта без борьбы.

Если активный конфликтующий впоследствии иногда ощущает чувство вины, то пассивный конфликтующий - только обиду. Эти чувства относятся к разряду неудовлетворяемых. Психологические роли могут переходить от одного партнера к другому, в зависимости от того, кто управляет общением.

Посредник выступает в роли третьего, авторитетного для двоих конфликтующих лица, которое помогает разобраться в конфликте. Он может быть специалистом-конфликтологом.

В борьбе партнер обычно ведет себя агрессивно: прерывает соперника, видит только свою точку зрения, отстаивает свою правоту, оскорбляет и угрожает.

Побег осуществляется в целях избежания конфликта. Характерные проявления: молчаливость, жалобы, нарекания, иногда самобичевание и даже потеря желания что-либо доказывать, позиция "а мне все равно".

Активный конфликтующий часто злоупотребляет властью и манипулирует поведением партнера. Чтобы добиться результата вопреки желаниям и интересам соперника, он использует специальные технологии, учитывающие слабости и уязвимые места партнера.

Подавление чувств соперника - пассивного конфликтующего - вызывает ответную негативную эмоциональную реакцию и выражается в конкретных образах, которые часто являются не причиной конфликтов, а только их следствием. Зафиксированная скрытая обида может перерасти во внутренний конфликт или в открытую месть. При такой расстановке ролевых позиций один из конфликтующих партнеров становится хозяином положения. Он может контролировать и регулировать действия с психологической установкой: "Партнер мне ни друг, ни враг, а учитель". Роли меняются в зависимости от процесса конфликта. Посредник помогает решить конфликт, учитывая различные точки зрения партнеров.

Конструктивный дуэт - это общение равноправных партнеров. В дуэтном режиме желательно достигнуть взаимопонимания методом обмена информацией и нахождения взаимовыгодных позиций: получение выигрыша без ущемления выгод партнера. Так на практике осуществляется переход от конфронтационного мышления к сотрудничеству [1].

**Глава 6: Стадии разбора конфликтов и этапы выхода из него**

Искусство решать конфликт или предотвращать его отрицательные последствия проявляется в применении дипломатических средств воздействия и взаимодействия при общении. Существует несколько стратегий поведения в конфликте. Технологическое разнообразие дает возможность каждому человеку выбрать из предлагаемых вариантов и средств дипломатии наиболее эффективные и действенные в каждой конкретной конфликтной ситуации.

Характеристика стадий разбора конфликта:

. Анализ, диагноз ситуации. Сбор информации, компоновка и обдумывание, предположение, всесторонний разбор существующей проблемы.

. Стадия планирования и ее особенности. Как вы предполагаете решить проблему? Продумывание всех вариантов, предвидение возможных взаимоотношений с участниками конфликта. Какие из затронутых в споре вопросов наиболее важны для вас? Назовите объективные препятствия, мешающие конструктивному решению конфликта?

На стадии планирования желательно представить на воображаемом экране всех участников конфликта и место действия. Мысленно просмотреть динамику и возможные стратегии решения создавшейся ситуации. Проиграйте воображаемый диалог предстоящего конфликта. Это обогатит ваш опыт, активизирует интуицию и позволит увидеть проблему со стороны.

. Стадия конструктивной дискуссии. Обе стороны выдвигают варианты решения проблемы, стремятся к согласованию противоположных интересов. Приходят к разумному взаимовыгодному решению. Необходимо учитывать, что:

· каждый участник переговоров преследует двойной интерес (относительно существа дела и относительно взаимоотношений между партнерами);

· отношения с партнерами обычно увязываются с проблемой. Отделите отношения к партнеру от сути дела; займитесь делом непосредственно. Благополучное его решение наладит ваши отношения;

· нельзя делать выводы о намерениях других людей, исходя из собственных опасений;

· очень соблазнительно возложить свои проблемы на других: "...ваше наступление вынуждает другую сторону обороняться". Возложив на кого-то вину, вы прочно увязываете людей с проблемой;

· нужно найти возможность для действий, неожиданных с точки зрения другой стороны: подать не тот знак, который ожидают, применить другой метод. Не позволяйте партнеру просчитать ваш ход решения проблемы;

· нужно дать возможность другой стороне "выпустить пар", предоставить возможность освободиться от гнева, страха, ощущения угрозы, выплеснуть все свои обиды. Так снимается напряжение;

· позволительно использовать символические жесты. Дружеская записка, выражение сожаления, рукопожатие, улыбка снимают враждебность с минимальными издержками, а извинение может стать для вас самым недорогим и самым ценным вкладом в решение конфликта;

· надо уметь слушать. Самая дешевая уступка - дать понять, что партнера услышали. Понять - не значит согласиться;

· важно составить перечень интересов, осознать, что у каждого человека (стороны) их всегда несколько. Изложить эти интересы на бумаге, сравнить со своими;

· хорошо бы посмотреть на проблему глазами разных людей. Ищите взаимную выгоду. Ищите точки соприкосновения.

**Основные методы разрешения конфликтов**

Все многообразие способов и методов разрешения конфликтов условно делится на два класса: прямые (открытые) и косвенные (скрытые).

Характеристика прямых и косвенных методов разрешения конфликтов

Прямые методы разрешения конфликтов:

. Директивное, настойчивое утверждение своей точки зрения.

. Перестройка собственного поведения и уступки с учетом точки зрения подчиненных.

. Игнорирование конфликта.

. Сотрудничество и выработка совместных решений.

Косвенные методы разрешения конфликтов (носят характер опосредованных скрытых воздействий):

. Принцип выхода чувств.

По наблюдениям одного из видных современных психотерапевтов К. Роджерса, если человеку дать возможность беспрепятственно выразить свои отрицательные эмоции, то постепенно они сменяются положительными и снимают напряжение в обществе. Иногда смех, физическое расслабление, зевок и даже юмор вызывают тот же эффект. По мнению К. Лоренца, юмор - это одна из форм социально приемлемой агрессивности. Вместо того чтобы атаковать противника, партнер высмеивает его. П. Симонов трактует возникновение положительных эмоций в рассогласовании между ожидаемым и полученным, что порождает смех. Комическое пробуждает чувство собственного достоинства, снимает агрессию и заменяет ее интеллектуальным превосходством.

. Принцип эмоционального возмещения.

Человек, обращающийся к вам с сетованиями на своего недруга, должен рассматриваться как страдающее лицо. Пусть вам совершенно ясно, что пострадавшим является не он, а именно его недруг. Внутреннее ощущение ситуации, сложившееся у вашего собеседника, именно его выставляет страдальцем. И чем больше он не прав, тем активнее выгораживает себя перед собственной совестью и выставляет в качестве мученика и жертвы. Показав, что вы считаетесь с его оскорбленными чувствами, вы тем самым эмоционально подбадриваете своего собеседника, которого, особенно в данной ситуации, согреет уместно сказанное в разговоре слово похвалы. И если он заслуживает как раз наоборот порицания, он должен сполна получить свое. Но доброе слово этому не помеха. Поощрение столь же необходимо, как канифоль для смычка виртуоза (Козьма Прутков). Это самый могучий ключ к совести партнера. Надо только знать, какие хорошие черты ему присущи. И тогда обращение к "пострадавшему" прозвучит, например, так: "Вы ведь вообще человек тонкий, обостренно воспринимающий поэзию, музыку. Как же это вас угораздило быть таким грубым и жестким в конфликте с ...?" Или так: "Знаете ли вы старинную мудрость о том, что из двух спорящих не прав тот, кто умнее?.. А вас, кстати, все считают умным человеком", "Из двух спорящих умнее тот, кто замолчит первым", "У тебя чудесные одухотворенные глаза, добрая улыбка. Если бы ты видела себя в зеркале в тот момент, когда оскорбляла Ивана Ивановича!.. Злоба никому не к лицу, а тебе - особенно".

Следует подчеркнуть, что льстить конфликтующему нельзя. Это легко распознается, а льстец вызывает открытое или тайное презрение собеседника. Надо сказать о том хорошем, что в человеке действительно есть. Этого бывает достаточно, чтобы вызвать целую лавину раскаяния и искреннюю готовность помириться.

. Принцип авторитетного третьего.

Состояние конфликта резко искажает взаимовосприятие враждующими сторонами друг друга. Например, Николай Николаевич, находящийся в затяжной ссоре с Иваном Ивановичем, уже не в состоянии принять от него невольную похвалу, неожиданное одобрение. Николаю Николаевичу слышится в словах Ивана Ивановича скрытая издевка либо мерещится хитрый замысел. Примиряющие добрые намерения одного из противников по отношению к другому в таком случае могут быть переданы только через третье лицо, авторитетное для обоих. Для обиженного человека положительные суждения о нем со стороны обидчика - это толчок к размышлению, который обязательно направит мысли на путь поисков межличностного компромисса.

. Принцип обнаженной агрессии.

Посредник намеренно предоставляет враждующим возможность выразить свою неприязнь друг к другу. На людях это следует делать исключительно в замаскированном виде: можно столкнуть партнеров конфликта в спортивном состязании, диспуте, игре. Прямая форма обнажения агрессии реализуется следующим образом: в кабинете посредник побуждает партнеров конфликта ссориться в его присутствии. Как правило, при третьем лице ссора не достигает таких крайностей, чтобы пришлось в буквальном смысле слова разнимать враждующих. Дав им выговориться, посредник не отпускает их, а продолжает работу на основе нижеследующих принципов.

Принцип принудительного слушания оппонента. Посредник предлагает враждующим сторонам такую инструкцию: "Каждый из вас, прежде чем ответить оппоненту, должен с предельной точностью повторить его последнюю реплику. Это дает ему право высказаться". Далее посредник вмешивается в диалог, настойчиво требуя выполнения инструкции. Обычно при этом обнаруживается, что ссорящиеся не в состоянии правильно воспроизвести реплики друг друга, поскольку каждый слышит в основном себя, а обидчику приписывает слова, которые в действительности не были произнесены. Фиксируя внимание конфликтующих на этом факте, посредник принуждает их к добросовестному слушанию друг друга. Непривычность такой ситуации уменьшает накал взаимного ожесточения и способствует росту самокритичности спорящих.

Принцип расширения духовного горизонта спорящих. Побуждая конфликтующих длительно ссориться в его присутствии, посредник тем или иным способом протоколирует ссору (желательно иметь магнитофон, видеомагнитофон, скрытую видеокамеру). Далее ссора останавливается и запись воспроизводится. Как правило, враждующие подавлены тем, что услышали, поскольку начинают понимать, что вели себя недостойно, во всяком случае, некрасиво. На этом фоне посредник приступает к разбору ссоры, беспощадно наказывая эгоизм и недобросовестность аргументации каждого из конфликтующих. Затем он взывает к духовному началу обоих и разоблачает все мелкое, непринципиальное и примитивное, что сопровождало либо вызывало конфликт. Перед ссорящимися намечаются жизненные ценности более высокого порядка, духовные цели, в стремлении к которым ссорящиеся, по существу, не взаимно враждебны, а едины. Беседа заканчивается призывом ориентироваться именно на эти высокие ценности и цели, оставив позади уязвленное самолюбие и мелочные личные счеты.

Особенности средств, методов и приемов защиты в конфликтах

Когда есть подозрения, что партнер использует тактику уловок, желательно:

) отделить человека от проблемы. Не нападать за то, что он использует незаконную тактику, так как, если партнер займет оборонительную позицию, его будет труднее убедить, победить, появится досада и раздражение. Поставить под сомнение тактику, а не личную честность;

) сосредоточиться на интересах, а не на позициях;

) изобрести взаимовыгодные варианты, предложить альтернативу.

"Грязные" методы и тактику уловок.

Преднамеренный обман. Это искажение представления фактов, полномочий, или намерений. Фальшивые факты выражаются в ложных утверждениях. Не позволяйте никому использовать ваши сомнения в личных целях; проверьте факты, что значительно снизит риск надувательства.

Сомнительные намерения. Если намерения сомнительны, включайте в соглашения (договоры) пункты, обеспечивающие выполнение обязательств.

Неполное раскрытие фактов не является обманом. Нераскрытая информация сужает взаимодействие партнеров.

Психологическая война. Такая тактика направлена на то, чтобы вы почувствовали себя неуютно и чтобы у вас появилось подсознательное желание быстрее закончить переговоры (создание стрессовых ситуаций, личные нападки, обычная уловка "хороший парень - плохой парень"). Например, на вас нападают. Из этой же компании вас кто-то поддерживает. Вы у него в долгу и соглашаетесь на все его предложения, раскрывая свои карты на переговорах. Таким образом, один занимает жесткую позицию, другой - мягкую. Уступка невелика, а воспринимается как одолжение. Один угрожает, а другой выручает. Это манипуляция. Спросите "хорошего парня" о его принципах: "Я готов заплатить и за то, что требует "плохой парень", но убедите меня, что это самая справедливая цена".

Угрозы. Это давление, которое стимулирует отрицательную реакцию у партнера и затрудняет ведение переговоров. Сохраняя самообладание, вы можете стать хозяином положения:

· взяв на себя роль "родителя", заставьте партнера оправдываться, выставив его в роли ребенка" (по Э. Берну);

· взяв на себя роль "родителя", постарайтесь дать ненавязчивое поучение или взглянуть на конфликт с позиций трюизма - социально устоявшихся нравственных норм: "Все люди должны понимать друг друга", "Если человек обещал - надо выполнять...". При этом эффективно использовать технологию "Да, но...";

· отложите разговор на другое время, отодвинув тем самым кульминацию во времени, воспользуйтесь тактикой отхода;

· приняв на себя роль неопытного "ребенка", переведите все в русло случайности или вседозволенности, а если позволяет ситуация, то в шутку или флирт.

Предупреждение - более законный метод. Реагировать на угрозы можно только в том случае, если они реальны. Можно нейтрализовать их с помощью ложных угроз или совсем проигнорировать, как не имеющие отношения к делу: "Ваш голос записывается", "Какой номер вы набираете?".

Рассчитанная задержка. Отложите дело, пока не наступит благоприятный момент для его решения. Но ожидание благоприятного времени - дорогостоящая игра.

Постановка перед твердым выбором: "Берите или не берите". Надо найти варианты проигнорировать это. Продолжайте говорить, будто и не слышали предложения, или поменяйте тему разговора. Не будьте жертвой. Применяйте уточняющие вопросы: "Как оценить это предложение?", "Как оценить это поведение?", "Ваша цель выражается в достижении разумного согласия?", "Лучше защищать принцип или незаконные приемы?", "Что вы подразумеваете под понятием выгода?".

. Сохранение уровня самоуважения через понижение значимости недостигнутой цели: "нет - и не надо". Тактика "зеленого винограда", когда невозможность достичь успеха аргументируют неготовностью партнеров.

. Спокойное отношение к полученному удару, как к ожидаемому: "Меня ударили, но я это знал".

. Проявление неисчерпаемости резервов: "У меня еще будут ситуации..."

. Самобичевание и обращение в адрес партнера за помощью: "У вас золотые руки, а у меня все валится", "Не подскажете, как это сделать?".

. Сверхдобросовестность методом "Да, но...". Демонстрация энтузиазма, который тонет в демагогических соображениях: "Я абсолютно с вами согласен, мы должны, но что вы скажете о таком аспекте?", "Я тоже так думал, но здесь такая проблема... А как вы к ней относитесь?..".

. Приписывание причины бездействия другому или провокация на грубость, чтобы оправдать свое бездействие, например разговор мужа и жены:

Я работаю, а ты валяешься на диване.

Я бы помог, но ты не просила...

Это позиция лодки, которую раскачивают: могут утопить лодку и сами утонуть вместе с ней.

Приемы психологической защиты при конфликтах:

. Отрицание сводится к тому, что информация, которая тревожит и может привести к конфликту, не воспринимается.

. Вытеснение - избавление от внутреннего конфликта путем активного выключения из сознания неприемлемого мотива или неприятной информации.

. Проекция - бессознательный перенос (приписывание) собственных чувств, желаний и влечений, в которых человек сам себе не хочет сознаться, понимая их социальную неприемлемость, другому лицу.

. Идентификация - бессознательный перенос на себя чувств и качеств, присущих другому человеку, недоступных, но желаемых для себя.

. Рационализация - псевдоразумное объяснение человеком своих желаний и поступков, в действительности вызванных причинами, признание которых грозит потерей самоуважения.

. Включение - облегчение внутреннего конфликта при сопереживании и сравнении своей беды с бедами других. При этом переоценивается значимость травмирующего фактора.

. Замещение - перенос действия, направленного на недоступный объект, на действие с доступным объектом (например, отвести душу).

. Изоляция - обособление внутри сознания травмирующих человека факторов. Неприятным эмоциям блокируется доступ к сознанию. Этот вид защиты напоминает синдром отчуждения, для которого характерно чувство утраты эмоциональной связи с другими людьми, ранее значимыми событиями или собственными переживаниями.

Преодоление психологической защиты

Преодоление - это комплекс приемов, которые успешно могут быть перенесены в профессиональную деятельность. Используя приемы преодоления психологической защиты, человек может оказать допустимое (с точки зрения права и морали) воздействие на другого человека, включенного в систему профессиональных отношений. Процесс преодоления психологической защиты определенного человека - это не насильственное навязывание своей воли, а оказание помощи при решении сложных жизненных проблем.

Структуру действий специалиста, преодолевающего психологическую защиту партнера по профессиональному общению, можно представить системой следующих операций.

. Выделить объективные и субъективные компоненты профессиональной ситуации, которые могут оказывать влияние на содержание и форму психологической защиты партнера по общению.

. Подготовить аргументы и тактические приемы, направленные на разрушение психологической защиты ошибочно занятой позиции.

. Войти с партнером по общению в психологический контакт, а затем предложить вместе рассмотреть сложившуюся ситуацию, произвести многоплановый системный анализ ее компонентов. При этом целесообразно показать эту ситуацию с позиций разных людей, заинтересованных в ее разрешении. Желательно продемонстрировать и варианты решения проблемы, выделить их положительные стороны. В этом случае у партнера возникает уверенность, что он сам пришел к решению своей проблемы.

Демонстрация аргументов, направленных на преодоление ошибочно построенной системы защиты, должна производиться последовательно и предельно тактично. При этом можно успешно применять прием "малых шагов", т.е. постепенно, от доказательства к доказательству, анализировать ситуацию, давая партнеру время на осмысление процесса анализа. Это позволит в щадящем режиме подвести его к решению проблемы в объективно обоснованных формах. Оказание помощи в процессах преодоления психологической защиты может не только нейтрализовать негативную установку партнера, но и перестроить ее в позитивную фиксированную установку на длительное контактное взаимодействие [1].

**Глава 7: Спор. Правила и тактика ведения спора**

Каждый деловой человек должен уметь обсуждать жизненно важные для своего дела проблемы, доказывать и убеждать, аргументированно отстаивать свою точку зрения и опровергать мнения своих оппонентов (имеющих другую точку зрения).

Спор - это вид деловой коммуникации, широко применяемый, если необходимо обсудить разногласия, если нет единого мнения по обсуждаемому вопросу.

Правила ведения спора:

· можно обсуждать только такой вопрос, в котором хорошо разбираются обе стороны. Предмет спора не должен быть слишком близким сторонам (так как затрагивает их интересы) или слишком далеким для них (это нелепо, потому что о нем трудно судить);

· важно четко придерживаться обсуждаемого вопроса, не уходить от предмета обсуждения, и спор должен строиться вокруг главного, а не малозначимых деталей;

· нельзя применять в споре психологическое давление, переходить на «личности» и т.п.;

· необходимо занять определенную позицию и быть принципиальным, но не упрямым;

· нужно соблюдать этику ведения спора: быть спокойным, выдержанным, доброжелательным.

Тактика спора сводится к следующему:

· аргументы располагаются от сильного к слабому: вначале используются сильные аргументы, а затем - более слабые. Сильный аргумент тот, который быстрее всего убедит оппонента в вашей правоте, а такой аргумент непременно затрагивает его чувства и интересы;

· разоблачаются возможные доводы оппонента, опровергаются его аргументы;

· очень эффектный прием - опровержение второстепенных аргументов оппонента.

В споре необходимо избегать некорректные приемы и уловки, противоречащие принципам деловой этики:

· умолчание - выступающий не касается главных проблем, умалчивает о них, но при этом раздувает малозначащие вопросы;

· использование ложных, недоказанных аргументов;

· навешивание ярлыков на тех, кто высказывает свою точку зрения в споре (типа: «Да что он может знать, он же невежда!»);

· ссылка на авторитеты;

· заведомое несогласие;

· высокомерный ответ;

· отсечение оппонента от предмета спора;

· довод и сразу же комплимент в адрес оппонента;

· аргументы, взывающие к физической силе, невежеству, жалости, выгоде, здравому смыслу.

**Заключение**

Конфликтология - отрасль научного знания, опирающаяся на междисциплинарный подход, объектом которой является изучение конфликтов и их роли в жизни общества и личности. В связи с особой актуальностью данной проблемы в наше сложное время конфликтология как наука вызывает к себе повышенный интерес.

К конфликтам относят разноуровневые явления широкого диапазона. Однако проблемное поле их исследования остается не вполне определенным: наряду с конфликтами, имеющих конкретных субъектов взаимодействия, классификации могут включать явления, не принадлежащие к конкретной социальной структуре (конфликт культур), а также те, социальный характер которых нуждается в обосновании (зооконфликты) и т.д.

Основанием для вычленения отдельных видов конфликтов, является традиционное различение сторон конфликта, представленных в виде малых групп, отдельных личностей или отдельных сторон личности. Фактическим субъектом всех конфликтов остается человек - как личность, как участник межличностного взаимодействия, как член группы, вступающий во взаимодействие с другими членами своей группы и другими группами.

Искусство решать конфликт или предотвращать его отрицательные последствия дает возможность каждому человеку выбрать из предлагаемых вариантов и средств дипломатии наиболее эффективные и действенные в каждой конкретной конфликтной ситуации.

**Список литературы**

[1] - Вишнякова Н.Ф. - Конфликтология (Высшее образование) - 2002

[2] - Гришина Н.В. Психология конфликта. 2-е изд. - СПб.: Питер, 2009. - 544 с.

[3] - Дмитриев А.В. Конфликтология: Учебное пособие. - М.: Гардарики, 2000. - 320 с.

[4] - Леонов Н.И. Конфликтология: Хрестоматия. - М.: Московский психолого-социальный институт; НПО «Модек», 2002. - 304 с.

[5] - Марцинковская Т. Д., Григорович Л.А. Психология и педагогика: учеб. - М.: Проспект, 2009. - 464 с.