Содержание

Введение

. Способы решения социального конфликта

. Выбор стратегий разрешения конфликта

Заключение

Список использованной литературы

# Введение

Чтобы определить способы разрешения конфликта необходимо выяснить, что мы понимаем под конфликтом как таковым.

Большая часть определений конфликта предполагает противоречивость мотивов, целей, установок, ожиданий и т. д. сторон конфликта. Любая управленческая деятельность практически всегда сопряжена с конфликтами. И хотя в каждом определённом случае причина конфликта совершенно конкретная, при анализе обнаруживается, что все они имеют общую основу: фактическое положение дел входит в противоречие с ожиданием людей.

Принадлежащее Л. Козеру определение конфликтов является одним из наиболее распространенных в западной науке: "*Социальный конфликт может быть определен как борьба из-за ценностей или претензий на статус, власть или ограниченные ресурсы, в которой целями конфликтующих сторон являются не только достижение желаемого, но также нейтрализация, нанесение ущерба или устранение соперника*".

Как устранить проблему и закрыть вопрос с наименьшими потерями? Для начала требуется осознать и проанализировать конфликтную ситуацию. Для этого необходимо определить причину и цели конфликта (уделяя внимание расхождению истинных и заявленных целей) и оценить потенциальную угрозу (к чему может привести конфликт). (Следует помнить, что любой конфликт на начальной стадии разрешается на 92%; на фазе подъёма - на 46%, а на стадии пик - менее 5%, на стадии спада - около 20%, на стадии вторичный период роста - менее 7%, на стадии вторичный пик - менее 2%.) При определении причины конфликта нужно как можно точнее уяснить для себя, что в действиях партнёра вам кажется неприемлемым и что неприемлемо для него самого. Следует иметь в виду, что не каждый спор продиктован необходимостью выявления "истины", он может отражать как давно затаённую обиду, неприязнь и ревность, так и быть использованным как удобный момент для унижения оппонента в чьих-то глазах, либо играть роль "последней капли" при необходимости "высвободиться" от накопившегося раздражения и гнева.

Для своевременного распознавания конфликта и принятия правильного решения необходимо ответить на следующие вопросы:

· как воспринимается проблема противной стороной?

· что лежит в основе проблемы, и её значение для каждой из сторон?

· насколько велика вероятность перерастания данной ситуации в конфликтную?

· что скрывается за реакциями другого человека?

· соответствует ли поведение каждого из оппонентов сложившейся ситуации (исследования показывают, что сила реакции обычно не соответствует значимости конфликта)?

· что необходимо сделать, чтобы не допустить конфликт?

· что необходимо предпринять, если противная сторона поведет себя не так, как хотелось бы?

· каковы возможные последствия при благоприятном и неблагоприятном развитии ситуации?

· какова степень физической опасности для вас?

Нужно чётко понимать с кем веётся спор или попытка разрешить конфликт. Так, уверенный в себе противник обычно в общении многословен и не избегает выяснения отношений. Неуверенный в своих силах оппонент старается избежать выяснения отношений, не раскрывает своих целей, но при этом упрямо может стоять на своём мнении, скрывая под "принципиальностью" свою слабость. Очень трудно приходится вести переговоры с упрямым, примитивным человеком, да ещё и обличённым властью, чья цель не в том, чтобы доказать истину в пользу дела, а в том, чтобы использовать малейшую возможность для того, чтобы показать, "кто в доме хозяин". Опасно конфликтовать с интеллектуально недалёкими или неуравновешенными людьми. Во-первых, такой конфликт не поддается логическому завершению, им невозможно управлять, поскольку в нем участвуют эмоции, а не здравый смысл. Во-вторых, стиль поведения однообразен - враждебный, агрессивный, легко переходящий на низший, примитивный уровень - уровень оскорблений, что усиливает неприязненность и облегчает возможность перехода от словесной перебранки к физическому столкновению. Когда все словесные "доказательства" таких людей исчерпаны, они прибегают к последнему аргументу - физической силе. Посему в ситуации неконтролируемой схватки побеждает сильнейший, причём в первую очередь отнюдь не умом.

# 1. Способы решения социального конфликта

*Способы* решения социального конфликта можно разделить на два вида:

. Посредством вмешательства нового лица. Конфликтующие стороны могут попросить о посредничестве как следующей фазе разрешения конфликта. Посредник (учитель, начальник, милиционер или новенький) - опытный участник, который согласен работать с обеими сторонами с целью достижения консенсуса. В данном случае новое лицо может оказаться как вредным, так и полезным. Например, в большинстве школ (казарм, тюрем и т.д.) открытое вмешательство учителя (тюремного надсмотрщика, офицера в воинской части) во взаимоотношения частенько приводит к необратимым последствиям. Влияние возможно лишь через некоторые ухищрения (задание сделать вместе интересную работу приближённого к лидеру и бойкотированного, чтение соответствующих рассказов на классном часе и тому подобное). Например, в американском среднем учебном заведении решение вопроса без преподавателя неприемлемо. В России же обратившегося к учителю ученика с жалобой, скорее всего, сочтут "ябедой". Нельзя сказать, что эти решения правильны или нет всегда, ведь для каждого случая свой выход. Посредничество требует согласия обеих сторон, и если одна из сторон отказывается от посредничества, возможен только арбитраж. Посредник не обладает никакими административными правами, он просто добровольно пытается помочь конфликтующим сторонам, имеющим разногласия по конкретному вопросу. Если одна из сторон отказывается следовать этим правилам и принципам или действует со злым умыслом (например, добавляет информацию, о ложности которой заведомо знает), посредничество невозможно, и необходим арбитраж.

. Внутренне самостоятельный (возможны вариации). Внутренне самостоятельные конфликты чаще всего заканчиваются победой простого большинства. Есть несколько *алгоритмов* решения разрешения конфликта:

). Не обращая на себя внимания, постарайтесь определить источник, суть или причину конфликта. Самый лучший способ сделать это - поговорить с каждым участником конфликта, обсудить мнения, плавно переходя ко второму пункту. Если вы чувствуете в себе силы, поговорите с источником конфликта и, хорошо обдумав, занимайте на ваш взгляд правильную сторону. Что делать дальше?

). Спокойная позиция и трезвый холодный ум - первый козырь против соперника.

). Выяснение всех желаний и интересов участников (это не так-то просто, но стоит того).

). Переговоры. Необходимо максимально чётко сформулировать свои требования и дать выучить вашим союзникам. В этом случае вы не оставите сомнений, что все за одно. Так же осмысленные фразы заставят другую сторону почувствовать "своё меньшинство".

). Переход в наступление. Это Сколько бы не было советов, в любом случае, человек сам лучше знает, как повлиять на ту группу людей, которую хочет убедить в своей правоте.

). Нахождение все возможные варианты решения (попытайтесь не отказываться от чужих предложений только потому, что вам они не нравятся). Затем выделите самые лучшие варианты и модифицируйте их до того момента, пока они не удовлетворят всех.

). Соблюдайте принятые вместе решения, иначе всё придётся повторить заново!

Когда все семь пунктов будут исполнены, проблема уйдёт сама собой, но и этот способ разрешения конфликтов не всегда подходит. В случае, когда среди участников есть неадекватные или неприспособленные личности, победа должна быть за сильным, но и вся ответственность будет только на нём. Тысячу раз подумайте, прежде чем решить проблему силой. Возможно, компромисс реален, но вы не осознаёте, что он близко.

# 2. Выбор стратегий разрешения конфликта

социальный конфликт конкуренция компромисс

Самое важное в конфликте - выбор *стратегии* его разрешения (стиль поведения). Конфликтологи выделяют пять типовых стратегий поведения в зависимости от конкретной ситуации.

*Стратегия* "*соперничество, конкуренция*" - открытая борьба за свои интересы, упорное отстаивание своей позиции. Она эффективна, когда результат важен для обеих сторон, причем их интересы противоположны, или когда нужно принципиально решить проблему. Это стиль жесткий, в котором действует принцип "в конце останется только один", и опасный, поскольку есть риск проиграть. Эту стратегию следует избирать, когда:

· вы обладаете большими возможностями (властью, силой и т.п.), чем оппонент;

· нужны быстрые и решительные меры в случае непредвиденных и опасных ситуаций;

· нечего терять (да и выбора особенно нет);

· исход очень важен для вас, и вы делаете большую ставку на своё решение возникшей проблемы;

· вы обладаете достаточным авторитетом для принятия решения, и представляется очевидным, что предлагаемое вами решение - наилучшее;

· приходится "работать" на глазах у других людей, мнение которых важно.

*Стратегия* "*игнорирование, уклонение от конфликта*" - стремление выйти из конфликтной ситуации, не устраняя ее причин. Она эффективна, когда необходимо перенести решение проблемы на более позднее время, чтобы основательно изучить ситуацию или найти необходимые доводы и аргументы. Рекомендуется при разрешении конфликта с руководством. Эту стратегию следует избирать, когда:

· отстаивание своей позиции непринципиально или предмет разногласия более существенен для оппонента, чем для вас;

· наиболее важной задачей является восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта как таковое;

· открывается вероятность появления более сложных проблемных ситуаций по сравнению с той, которая рассматривается сейчас;

· в ходе конфликта вы начинаете понимать, что неправы;

· проблема кажется безнадёжной;

· отстаивание своей точки зрения требует много времени и значительных интеллектуальных усилий;

· вас не особо волнует результат;

· существеннее важнее сохранить с кем-то хорошие взаимоотношения, чем отстаивать свои интересы;

· пытаться немедленно решить проблему опасно, поскольку открытое обсуждение конфликта может только ухудшить ситуацию.

*Стратегия* "*приспособление*" - изменение своей позиции, перестройка поведения, сглаживание противоречий, поступаясь иногда своими интересами. Внешне это может выглядеть так, что вы принимаете и разделяете позицию оппонента. Данная стратегия близка к стратегии "игнорирование". Этот стиль поведения применяют в случаях, когда:

· проблема непринципиальна;

· есть необходимость сохранить хорошие отношения с противоположной стороной;

· нужно выиграть время;

· предпочтительнее одержать моральную победу над оппонентом, уступив ему.

*Стратегия* "*сотрудничество*" - совместная выработка решения, удовлетворяющего интересам всех сторон, пусть длительная и состоящая из нескольких этапов, но идущая на пользу делу. Наиболее открытый и честный стиль, предполагает активное участие в решении конфликта с учетом интересов своих и оппонента. Часто используется для решения открытых и затянувшихся конфликтов. В конкретной ситуации следует выразить уважение и расположение клиенту и высказать соглашения по поводу возникших трудностей. И если вы сохраните отношения и дадите клиенту "сохранить лицо", вы не потеряете его как будущего клиента или партнера. Найти нового, надёжного, неконфликтного клиента - это также задача не из лёгких в условиях конкуренции. Данная стратегия применяется в случаях, когда:

· необходимо найти общее решение, если проблема слишком важна для обеих сторон, никто не хочет уступать, и компромисс невозможен;

· у вас тесные, длительные и взаимозависимые отношения с другой стороной, и вы хотите их сохранить;

· есть время поработать над возникшей проблемой;

· ваши возможности примерно равны возможностям оппонента.

*Стратегия* "*компромисс*" - урегулирование разногласий через взаимные уступки. Более продуктивным разрешением конфликта есть компромисс. Эта стратегия предпочтительна в случае, когда невозможно одновременно выполнить то, что хотят обе стороны. Её варианты - принятие временного решения, корректировка первоначальных целей, получение определенной части во избежание потери всего. На опыте многовековой истории можно проследить, что две удовлетворенные стороны реже вступают в новый конфликт и, маловероятно повторение того же прецедента. Данная стратегия применяется, когда:

· у оппонентов равно убедительные аргументы;

· необходимо время для урегулирования сложных проблем;

· необходимо принять срочное решение при дефиците времени;

· сотрудничество и директивное утверждение своей точки зрения не приводят к успеху;

· обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы;

· приемлемо устроить временное решение;

· удовлетворение вашего желания имеет для вас не слишком большое значение, и вы можете несколько изменить поставленную вначале цель;

· компромисс позволяет сохранить взаимоотношения, и лучше получить хоть что-то, чем всё потерять.

При любом этапе развития конфликта необходимо быстро и легко перестраиваться и лавировать. При разрешении конфликтной ситуации нужно учитывать следующие правила поведения и реагирования на конфликтующего человека:

· Нельзя сразу и полностью отрицать чьё-либо мнение, принимать заданные провокатором конфликта тон и отвечать на атаку атакой (как только общение переходит на резкий тон, никого уже не слышат, кроме себя).

· Следует проявлять внимание и доброжелательность к собеседнику, терпимость к его особенностям, показывать свое искренне сочувствие. Внимательно выслушайте оппонента, не прерывая и не показывая, что вам уже известно то, что он намерен сказать, поскольку это раздражает еще сильнее. Хороший эффект даёт техника прямого повтора, интерпретации или обобщения услышанного - т.е. человеку даётся понять, что он услышан и понят.

· Как только оппонент иссякнет, следует спокойно нужно мнение о том, "*что его позиция очень даже интересная, и ее можно было бы принять"* и тому подобные одобрения, которые влияют в сторону снижения агрессии, гнева, возмущения и изначального пыла. Это обезоруживает даже самого ярого, враждебно настроенного противника.

· Необходимо избегать столкновений личного характера. Не следует воспринимать ненормативную лексику и словесные оскорбления в свой адрес, уяснив для себя, что этого человека нужно воспринимать таким, каким он себя подает, не пытаясь урезонить его или призвать к соблюдению приличия.

· Стараться быть сдержанным, контролировать свои движения, речь, мимику. Кроме всего прочего, сдержанность и спокойствие снижает общий накал страстей.

· Говорить с оппонентом нужно на понятном ему языке, медленно и правильно, избегая слов-паразитов. Не следует демонстрировать своё интеллектуальное превосходство.

· В уже развивающемся конфликте нельзя спешить с ответной реакцией. Лучше всего выдерживать паузы, "*пропуская их мимо ушей*" любые реплики и требования. Вместо ответа на заявленные вопросы задать свой вопрос, совершенно не по "делу", чтобы выиграть время для обдумывания своей тактики и стратегии.

· Полезно отвлечь внимание партнера от болезненного вопроса, хотя бы на короткое время, при этом могут быть использованы любые приёмы - от просьбы пересесть на другое место, позвонить, записать что-то до высказывания какой-нибудь нелепой мысли, шутки и т.п.

· Желательно высказывать собеседнику не готовые оценки и мнения, а свои чувства, состояния, вызываемые его словами: это заставит вашего партнера отвечать не односложно, а развёрнуто, мотивированно, с пояснением своей позиции. Прежде чем отвечать на критику, замечания, упреки, нужно четко уяснить, что конкретно имеется в виду; вы должны быть уверены, что правильно все поняли.

· Следует избегать закрытых поз, например, не складывать руки на груди.

· Нельзя смотреть оппоненту прямо в глаза - в этом случае может возникнуть агрессия.

# Заключение

Каждый конфликт носит неповторимый характер, и нельзя предусмотреть оптимальный путь выхода из него. Но всё-таки знание рекомендаций психологов значительно упростит эту задачу. Чаще всего причиной конфликтов становимся мы сами, какие-то мелкие недомолвки и наши недоразумения, разногласия и расхождения во мнениях. Каждый раз вместо того, чтобы стараться разрешить создавшийся конфликт, каждый из нас всего-навсего стремится доказать свою правоту, особо не вникая в ситуацию. А надо всего лишь научиться прислушиваться друг к другу, и отставить своё мелочное самолюбие". Как говорил кот Леопольд, давайте жить дружно! Это очень даже непросто, но так необходимо…

# Список использованной литературы

1. Дикарева А.А., Мирская М.И. "Социология труда". М., 1989.

2. Дмитриев А.В., Кудрявцев В.Н., Кудрявцев С.Н. "Введение в общую теорию конфликтов". М., 1993г.

. Запрудский Ю.Г. "Социальный конфликт". Ростов н/Д., 1992.

. Зеркин Д.П. "Основы конфликтологии" (курс лекций). Ростов н/Д. 1998г.

. Игнатьева А.А., Степанов Е.И. "Как урегулировать конфликты в организации: советы зарубежных конфликтологов отечественным менеджерам". Журнал "Прикладная психология", №4. М, 1998г.

. Китов А.И. "Экономическая психология" М., 1987 г.

. Козлов А.С. "Процедурная помощь в разрешении конфликтов". Журнал "Прикладная психология", № 4. М., 1998г.

. Лукашонок О.Н., Щуркова Н.Е. "Конфликтологический этюд для учителя". М., 1998г.

. Марасин В.В. "56 полюсов поведения". Донецк, 1997г.

10. Петровский А.В., М.Г. Ярошевский. "Психология. Словарь". М., 1990г.

11. Самыгин С.И. "Психология управления: Учебное издание". Ростов на Дону: Изд. "Феникс" 1997 г.

. Скотт Д. "Конфликты. Пути их преодоления". Киев, 1991г.

. "Социологический словарь". Минск, 1991.

. "Управление и само менеджмент в конфликтных ситуациях" профессор Сперанский В.И. М., 1995 г.

. Шейнов В.П. "Конфликты в нашей жизни и их разрешение". Минск, 1997г.