Психология

Реферат

Урегулирование конфликтов

Санкт-Петербург

Содержание

Введение

Глава 1. Конфликт

.1 Конфликт, конфликтная ситуация, инцидент

.2 Виды конфликтов

Глава 2. Урегулирование конфликтов

.1 Диагностика

.2 Стратегии урегулирования конфликтов

.3 Тактические методы урегулирования конфликтов

Заключение

Список использованной литературы

Введение

В последнее время слово «конфликт» заполонило практически всё информационное пространство вокруг нас: оно приходит из газет, радио, телевизора, от друзей и родных, от сослуживцев и малознакомых людей. Каждый день нам сообщают о вооружённых конфликтах в горячих точках, об убийствах и забастовках студентов, о невыплате зарплат и увольнении некомпетентных руководителей, о преследовании коммерческих преступников и многих других конфликтах в сферах экономической и политической жизни страны. Конечно, никто не говорит о том, что всё даётся легко и просто: чтобы существовать в обществе, приходится сталкиваться и с теми проблемами, которые оно порождает.

Так было всегда - как только появился человек - так появился и конфликт, да ведь и сам человек появился в результате конфликта - с природой (вспомним, что, по теории Ч. Дарвина, эволюция всего живого происходит в ходе естественного отбора, а это далеко не мирное явление). И развитие общества происходило в результате борьбы новых открытий со старыми отжившими знаниями, а что было бы с миром, если достижения научных революций не были бы восприняты и остались лежать на полке или были бы уничтожены? Вся мировая история состоит из бесконечной череды противоречий, разногласий и войн, но человек не был бы человеком, если бы, в отличие от своих биологических собратьев, он не умел решать проблемы не только насильственным путём, но и с помощью мирных переговоров.

Только вот странно получается: общество живёт, развивается, совершенствуется, а количество возникающих конфликтов не только не уменьшается, но приобретает ещё больший размах и более изощрённые формы. XX век стал самым кровавым в истории, и это наряду с тем, какого уровня развития достигла наука и техника! А может, в этом и есть причина - появляющиеся блага позволяют удовлетворить почти все потребности и желания человека, но готово ли его сознание к тому, что не существует пределов для воплощения этих желаний? Так почему необходимы огромные человеческие жертвы, чтобы главы правительств сели за стол переговоров?

Стоит вернуться к истокам и вспомнить, что сам конфликт заложен в природе человека изначально: человек - социальное животное: с одной стороны хочет удовлетворять основные потребности: быть первым, быть сильным и т.д., с другой стороны, вынуждено ограничивать себя в рамках общества, которое налагает определённые обязательства по отношению к другим людям. Конфликт, как внутри человека, так и вне его, сам по себе неизбежен, но ведь вполне закономерным исходом во все времена являлось нахождение наиболее приемлемых путей дальнейшего успешного развития не с помощью силы, а в результате согласованного и взаимовыгодного решения. Ведь даже после долгих лет борьбы царей и рабов, богатых и бедных, белых и чёрных были, наконец, определены именно такие законы и правила, которые удовлетворяют практически всем потребностям каждого члена общества, и сделано это было именно путём переговоров, когда были чётко представлены все интересы, мотивы, стремления и позиции противоположных сторон, и с их учётом выведены основные формулы для разрешения возможных конфликтных ситуаций. Но разработанная законодательная система охватывает лишь малую часть всех тех отношений, в которые мы в течение жизни вступаем. Дома, на работе, на отдыхе с друзьями мы сталкиваемся с непониманием и противодействием и зачастую, не умея сдерживать себя, доводим дело до ссоры.

А между тем, многих конфликтов и раздоров можно было бы избежать, если бы человек не только пользовался уже готовыми схемами в известных ситуациях, но и владел самой техникой урегулирования конфликтов - знал, как правильно и безболезненно решить любую насущную проблему без применения грубой силы или противоположного выхода - ухода от проблемы. Эти знания не скрыты: умение управлять конфликтом - это часть отдельной социальной науки - конфликтологии. Она изучает и сущность конфликта, и его причины, и методы регулирования возникшего противоречия. Основные положения этой науки, на первый взгляд, просты и понятны. Многими приёмами и понятиями мы оперируем при достижении какой-либо особенно значимой для нас цели, но характер и форма действий не закрепляются как обязательные и необходимые.

Мы так и не научились применять их в своей повседневной жизни, каждый раз скатываясь до банального выяснения отношений с взаимными оскорблениями и угрозами, тогда как необходимо спокойно обдумать сложившуюся ситуацию. Во многом здесь виновато и само общество: мы поступаем так, как поступают все; роль хорошего примера имеет большое значение, а в нашем государстве (конкретно, России) привычная даже для высшего руководства политика пассивного ухода от проблем или, наоборот, излишне агрессивного поведения не только не оказывает благотворного влияния, но и оправдывает такую практику во всех слоях общества.

Умение принимать решение - это большое искусство, и умение улаживать конфликты таковым искусством является. Ведь конфликт - это не болезненное проявление человеческих отношений, это закономерный этап в развитии общества: он дезорганизует работу с той целью, чтобы отдельные компоненты смогли образовать новую, возможно более эффективную систему, и задачей регулирования конфликтов как раз и является создание и поддержание этой сотворённой совершенной структуры. Но мастерство не может прийти внезапно: для освоения навыками умелого разрешения возникающих конфликтов, как в личной, так и в общественной жизни, необходимы знания, частая практика, а, главное, собственное желание человека найти самое рациональное и справедливое решение. Данный реферат по мере возможностей постарается дать основную необходимую информацию для обучения тому, как правильно вести себя в конфликтных ситуациях, для того, чтобы не только «сохранить лицо», но и при решении проблемы получить наиболее достойный и социально значимый результат.

Глава 1. Конфликт

.1 Конфликт, конфликтная ситуация, инцидент

Для начала попытаемся дать определение самому понятию «конфликт»:

Ш Конфликт (от лат. conflictus - столкновение) - столкновение сторон, мнений, сил.¹

Ш Конфликт - поведение лица, группы или организации, которое препятствует или ограничивает другого участника в достижении его целей.²

Ш Конфликт - наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, и обычно сопровождающийся негативными эмоциями.³

Определений может быть много, но суть конфликта всегда одна: имеются в наличии, как минимум две стороны, обладающие каким-то определённым интересом - желаемой целью, но занимающие противоположные друг другу позиции, представляющие формальное выражение этих интересов. При этом цель или предмет конфликта чаще всего является общим, в то время как позиции, выбираемые для их достижения, становятся прямо диаметральными.

Самый простой пример - из семейной жизни: жене вечером не достаёт тепла и ласки со стороны мужа, а он в это время хочет посмотреть свой любимый футбол. Интересы людей сходятся: каждый со своей стороны хочет получить удовлетворение: жена - необходимую долю внимания, а муж - удовольствие от просмотра матча, но позиции, занимаемые ими в решении этого вопроса, резко противопоставляются: жена, в итоге, не даёт мужу поболеть за свою команду, а обозлённый муж, естественно, не желает проявлять каких-то тёплых чувств по отношению к ней.

Но исход той же самой проблемы мог бы быть совсем иным: уделив какое-то время жене и, тем самым, удовлетворив её интерес, он смог бы наслаждаться своим любимым занятием, и конфликта не возникло бы.

Здесь стоит отметить, что путь решения проблемы можно увидеть ещё до её возникновения, так как конфликт проявляется не сразу - для его появления необходимо наличие конфликтной ситуации - ситуации, в которой имеются несогласованные интересы. (В приведённом примере это разные взгляды на приятное времяпровождение). Расхождение людей во взглядах, несовпадение восприятия и оценок событий - это ещё не достаточная причина для конфликта, а только предпосылка. Опасность появляется тогда, когда одна из сторон в условиях этой конфликтной ситуации, вместо того, чтобы согласовать имеющиеся противоречия, начинает препятствовать другой в достижении её целей, т.е. происходит так называемый инцидент, который связан с активными действиями какой-либо из сторон в ущерб противоположной. (В данном случае жена, не получая внимания, запрещает просмотр телевизора).



Схема 1.1

Схематически модель развития конфликта изображена на сх. 1.1.

Таким образом, инцидент является внешним поводом для возникновения конфликта, в то время как внутренней причиной будут оставаться противоречия между затронутыми интересами и принятыми для их воплощения позициями.

Самое интересное здесь в том, что содержание конфликта уже говорит и о способе решения его. Описанная выше семейная ссора может иметь два результата: один - положительный: в этом случае конфликт рассматривается на уровне взаимных интересов, и в соответствии с ними меняются позиции, другой - отрицательный: сохранение жёстких позиций для удовлетворения только своих интересов приводит к разладу в семье. Точно такие же последствия мы получаем и во всех других конфликтах, что даёт возможность обозначить основные подходы к разрешению конфликтных ситуаций:

1) На уровне интересов - поиск взаимовыгодных вариантов - предполагается долгосрочное, плодотворное сотрудничество.

2) На уровне позиций: \* отказ - уход от конфликта, снятие претензий

\* компромисс - обретение временного согласия путём

взаимных уступок, но не снятия причин конфликта

\* силовое давление - состояние борьбы до победного конца одной из сторон

Итак, мы видим, что конфликт сам по себе - явление не случайное, он имеет вполне определённые и обусловленные человеческим поведением причины и предпосылки, и, зная истинные мотивы, побуждающие человека вести себя именно так, а не иначе, можно разрабатывать и схемы эффективного решения появляющихся проблем.

1.2 Виды конфликтов

Количество существующих конфликтов слишком велико, чтобы рассмотреть все, тем более что с развитием общества, каждый день появляются новые виды и предметов конфликта и способов их разрешения. Представим примерную схему классификации:

1. По способу разрешения: насильственные (война, спортивное соревнование) ненасильственные (компромиссные)

2. По природе возникновения: политические, социальные, экономические, организационные

. По направлению воздействия: вертикальные (начальник - подчинённый) горизонтальные (на одном уровне)

. По степени выраженности: открытые и скрытые (нет достаточной власти и сил для открытой борьбы)

. По количеству участников: внутриличностные, межличностные и межгрупповые

6. По характеру затронутых потребностей: интересов, взглядов

. По наличию объекта конфликта: безобъектные (из-за плохого настроения) объектные

Каждый из перечисленных типов конфликта обозначается лишь условно, поскольку все они тесно взаимосвязаны и могут легко перетекать из одного в другое: так внутриличностный конфликт отражается и на поведении человека с окружающими, перерастая в межличностный, а при соответствующих условиях и в межгрупповой, что, в целом, может вылиться в общую экономическую и политическую конфликтную ситуацию, а она, в свою очередь, повлиять опять же на внутриличностный конфликт. И чтобы разорвать этот порочный круг, необходимо глубокое изучение возникшей проблемы с тем, чтобы выявить первичную причину противоречий, определить их последующие выражения и их взаимодействие и на основании проделанной работы принять наиболее подходящее решение. Соотнесение конфликта к какому-либо типу во многом помогает и в определении метода воздействия на него: выяснив отсутствие объекта конфликта, можно прекратить противодействие в самом его начале. Таким образом, сущность урегулирования любого конфликта можно обрисовать так - исследование и нахождение причин возникновения конфликта с целью последующего воздействия на них для достижения мирного соглашения. «Хочешь мира - изучай войну». А для решения конфликта - проводи диагностику. Этим мы дальше и займёмся.

конфликт инцидент урегулирование

Глава 2. Урегулирование конфликтов

.1 Диагностика

Для урегулирования конфликта осознание его сути - это уже половина дела. Чтобы правильно решить задачу, надо правильно определить все её условия и составляющие, иными словами, провести правильную диагностику:

1. Определить истоки конфликта, зафиксировать имеющиеся противоречия мнений, событий, затронутых потребностей и интересов.

2. Проследить биографию конфликта, т.е. его историю, фон, на котором он прогрессировал, нарастание конфликта, кризисы и поворотные точки в его развитии.

. Обозначить участников конфликтного взаимодействия: личностей, группы, подразделений и т.д.

. Определить позиции и отношения сторон, их взаимозависимости, роли, ожидания, личные отношения.

. Выявить исходные отношения к конфликту - хотят и могут ли стороны сами решить конфликт, каковы их надежды, ожидания, установки, условия, либо конфликт спровоцирован специально в интересах одной из сторон, которая постоянно поддерживает уровень напряжённости.¹

.2 Стратегии урегулирования конфликта

Как правило, результат конфликтной ситуации предсказывается пятым пунктом диагностики - желанием сторон либо прийти к разумному решению, либо развязать боевые действия. Вариантов исхода таких подходов может быть три:

) стороны взаимно заинтересованы в благополучном исходе, ведут переговоры и находят путь оптимального удовлетворения общих интересов - стратегия разрешения проблем.

) одна из сторон активно действует в достижении своей цели, другая уходит от проблемы или отдаёт свои позиции другой - конфликт не развивается, но и не разрешается - стратегия уступок.

) обе стороны не желают сотрудничать и уступать друг другу, всё более усугубляя возникший конфликт - стратегия соперничества.



Каждой из этих стратегий соответствуют особые условия для осуществления, обоснованные в двух теориях: модели двойной заинтересованности и предполагаемой перспективе продуктивности стратегии.

Модель двойной заинтересованности базируется на двух постулатах: заинтересованности в собственном успехе и заинтересованности в успехе другого, в обычной жизни мы часто называем их настойчивостью (в агрессивных случаях - эгоизмом) и готовностью к сотрудничеству. Заинтересованность как в своём, так и в чужом успехе, в основном зависит от степени важности предмета конфликта: чем важнее для нас победа над противником - тем больше мы склоняемся к стратегии соперничества, как, например, на выборах. Чем менее значимым является для нас результат, или прослеживается невозможность выдвижения завышенных требований, как, например, в войне с заведомо более сильным врагом - тем предпочтительней является стратегия уступок или избегания. В случае же, если предмет спора очень ценный, но факт соперничества ставит нас в условия борьбы с оппонентом, от которого зависит благоприятное будущее, - тем более вероятно появление стратегии разрешения проблем.

Предполагаемая перспектива продуктивности стратегии - это оценка того, в какой степени данная стратегия способна обеспечить достижение цели и во что может обойтись её использование. Любая сторона в споре будет избирать наиболее дешёвые пути для получения наиболее эффективного результата. В войну будут вступать только те, кто уверен в своих силах и своей победе, в то время как другие будут отказываться, зная, что итогом их поражения будет горькая расплата. На сотрудничество пойдут те, кто, израсходовав значительное количество времени и денег, впоследствии получат существенно больше потраченного.

Теории заинтересованности и продуктивности определяют причины выбора стратегий, но на опыте решение многих проблем при помощи только одной какой-либо из них, как правило, не осуществляется - вероятность того, что стратегия будет выбрана правильно и приведёт к стопроцентному результату, не очень высока. В жизни чаще всего сочетаются разные стратегии в зависимости от меняющихся условий - как объективных, так и субъективных. Например, появившееся соперничество может перерасти в сотрудничество, если стороны в ходе борьбы сочтут силы равными, или перейти к политике уступок, если у одной из сторон появится могущественный союзник. Все виды стратегий тесно связаны друг с другом, их отделяет только грань человеческого восприятия - насколько человек считает проблему разрешимой или нет, насколько правильно воспринимает и оценивает свои и чужие возможности. Человек же всегда склонен преувеличивать или недооценивать их (особенности человеческого восприятия и мышления давно и глубоко изучаются психологией, мотивация и поведение именно в конфликтных ситуациях, в частности - в социальной психологии). Поэтому нередко развитие конфликта протекает таким образом, что использование даже всех типов стратегий не может привести к какому-либо окончательному итогу (причиной становятся именно ошибки восприятия и аргументации - как, например, во многих национальных распрях), тогда конфликт принимает циклично-замкнутую форму и требует уже вмешательства со стороны, не страдающей предвзятым отношением к проблеме. Когда конфликт оказывается в таком тупиковом положении, можно предположить три возможных стратегических продолжения (они могут быть и началом, если противоречия с самого возникновения являются неразрешимыми, как, например, в мифе о споре, который пришлось решать Парису, выбирая самую красивую из греческих богинь):

Ї Непосредственный договор между собой - стороны сами попытаются избавиться от первичных установок, продиктованных неправильным восприятием.

Ї Приглашение третьей стороны в качестве посредника, который будет выдвигать свои предложения, и облегчать тем самым переговоры.

Ї Обращение к арбитражу, то есть вынос своих разногласий на суд человека, который изучит вопрос и примет решение.

Яркий пример возможного конфликта - развод родителей и принятие решения о том, с кем из них останется ребёнок. Казалось бы, обе стороны заинтересованы в том, чтобы их ребёнок был счастлив, но позиции, занимаемые ими, противопоставляются: каждый уверен, что лучше всего ребёнку будет именно с ним, и большую роль здесь играет восприятие ими друг друга как ненадежных, да и, в целом, отрицательных людей. В зависимости от того, насколько какой-либо из супругов действительно желает исполнения основной цели, а не ищет удовлетворения своих собственных амбиций, возникших уже впоследствии бракоразводного процесса, конфликт может разрешиться разными способами:

. Родители могут в процессе переговоров сами найти более приемлемый вариант общения с ребёнком (причём в процессе разрешения вопроса могут использоваться разные стратегические методы: от угроз и шантажа до примирительных уступок на пути разрешения проблемы). Такой вариант возможен в том случае, если стороны обладают высокой степенью сознания важности принимаемого решения для дальнейшего будущего и могут самостоятельно изменить свою оценку противника и его позиции на более адекватную - самое время применить шкалу заинтересованности и перспективности. В таком случае психика ребёнка пострадает меньше всего, и результат будет самым благотворным.

. Если договора не происходит, родители могут пригласить выступить в качестве посредника кого-то из родных, но это чревато предубеждённым отношением, так что будет лучше обратиться к профессиональному психологу. Он проведёт диагностику, выявит причины расхождений, установит соответствие или несоответствие позиций, и на этом основании предложит подходящий выход из ситуации. Но самое главное - опытный посредник наладит диалог между сторонами - может быть, они имели общий взгляд на конфликт, но отсутствие правильно организованного общения (в результате обманного восприятия друг друга врагами) не давало шансов уладить вопрос мирными путями. Появление посредника, воспринимаемого в качестве нейтральной стороны, даёт противникам возможность высказаться о реально существующих причинах конфликта и имеющихся убеждений. Этот приём наиболее часто используется в мировой практике и в данном случае он так же возможен. Правда, надо учитывать, что исход во многом зависит от уровня компетентности посредника - психолога, и, если тот не будет соответствовать ситуации, неубедительные для разума доводы не изменят и эмоциональной установки на конфликт и не приведут к успеху.

. Родители могут решить проблему через суд, и тогда судья на основании проведённой диагностики и существующего законодательства будет решать, чьей стороне присудить право на воспитание ребёнка. Здесь результат также может оказаться двояким. При разбирательстве фактической стороны дела может пострадать его эмоциональная, а ограниченность по времени и по возможности углубиться во все тонкости отношений заставляет прибегнуть к вынесению уже штампованных постановлений без учёта каких-либо особенностей. Результатом такого решения может стать взаимно не удовлетворяющая ситуация, а ребёнок как был, так и останется между двух огней, а это обязательно скажется на его дальнейшем развитии. Но данная практика, несмотря на плоскостность своего использования, иногда бывает просто незаменимой, как, допустим, во время соревнований или при проведении выборов - для определения победителей.

Не нужно доказывать, что во всех трёх случаях для нахождения наилучшего выхода обязательно наличие желания обеих сторон принять решение, подходящее запросам как одной, так и другой и исключающее несправедливое ущемление противоположных прав и интересов - т.е. максимально возможная заинтересованность и перспективность. Используя эти понятия как средства урегулирования конфликта, можно избежать множества опрометчивых шагов при решении проблемы. Так, вместо того, чтобы развязать ссору за место около окна, можно повысить заинтересованность оппонента в нахождении именно вас на этом месте ввиду вашей болезненности из-за недостатка свежего воздуха. Или прекратить затянувшийся диспут в связи с превышением количества затрачиваемых ресурсов - времени и денег - над возможной дальнейшей выгодой. Более подробно такие методы мы рассмотрим ниже.

.3 Тактические методы урегулирования конфликтов

В предыдущем параграфе мы определили возможную стратегию поведения в условиях конфликта. Но обозначение направления движения и стороны, ответственной за принятие решения, ещё не даёт представления о том, каким именно образом можно добиться желаемого результата. В зависимости от того, к какому типу данный конфликт можно отнести, предлагаются и инструкции по их урегулированию.

Если тип конфликта определяется изначальной установкой противников на дружественное или враждебное решение вопроса, то тактические ходы можно описывать как средства воплощения той или иной стратегии - разрешения проблемы или соперничества.

Если вы оказались в таких условиях, что диалог заведомо не принесёт вам никакого удовлетворения, а приглашение третьих сторон связано с излишними затратами, то вы, конечно, можете прибегнуть и к уступкам, но, тогда по инерции придётся уступать и дальше, что всё равно приведёт к войне. Ваше поведение может в таком случае принять несколько форм:

) Обольщение. Часто на собеседованиях по приёму на работу мы подсознательно представляем себя работодателю только с лучшей стороны - наша цель - понравиться для того, чтобы иметь преимущества среди других. При этом мы можем применить две тактики: льстить себе - устроить самопрезентацию, или льстить другому (здесь - работодателю) - добиваться расположения путём восхваления его достоинств. Такая тактика бывает эффективной только в умелых руках: любая догадка противоположной стороны в манипулировании приведёт к обратному результату.

) Обыгрывание. Заключается этот метод в том, что основной целью является запутывание противника - надо вести себя противоположно тому, что ожидает от вас соперник. Если он считает вас сильным противником, ведите себя неумело и слабо, а успех приписывайте игре случая.

) Игра на чувстве вины - тактика скрытых укоров, основывающаяся на взаимосвязи поведения и самооценки. Если вы боитесь громкого конфликта со своей второй половиной, то можете своим внешним удручённым видом показать, как больно действует её решение на вашу жизнь, но при этом упорно отрицайте, что это именно её влияние, тем самым вы сформируете у неё состояние вины и поспособствуете удовлетворению ваших интересов.

) Убедительная аргументация. Такой метод требует ещё большего, чем другие тактики, языкового мастерства. Он заключается в том, чтобы доказать другой стороне жизненную необходимость разрешения спора в свою сторону. Формулы этой тактики: первая: «Или ваши деньги, или моя жизнь» - опять же повышение заинтересованности в чужом успехе: если вы не дадите мне получить эту работу, мои дети умрут с голоду, и вторая: «Я убеждаю вас, что в ваших интересах дать мне одержать над вами верх»¹ - позвольте сократить уровень зарплаты на пару месяцев, чтобы фирма не стала банкротом, а вы не потеряли свои места - повышение перспективности.

) Выражение угроз или необратимых обязательств. Их формулы: «Если вы сделаете (или не сделаете) то-то, я сделаю то-то» и «Я приступил к действиям и доведу их до конца, а вам придётся приспосабливаться к ним». Данные тактики самые распространенные при разрешении социальных конфликтов, по той причине, что в отличие от других содержат в себе чёткую информацию и о требованиях и тех действиях, что будут приняты для осуществления. Здесь нет множества вариантов, и не требуется много времени и сил - это самый дешёвый и простой выход. На первый взгляд. Это ошибка восприятия - выдвигая угрозу, мы чувствуем себя сильными, думаем, что противники считают нас такими же, и недооцениваем силу сопротивления. А ведь на каждое действие найдётся противодействие, и на нашу угрозу может последовать угроза с другой стороны. (Правда, есть и примеры удачных применений: объявление Ганди голодовки как протеста против политики Великобритании дало существенные результаты, но это пример крайних мер в крайних условиях, и не стоит избирать такую тактику, если есть возможность более сложных, но не столь опасных решений).

Проще - не значит лучше. Соглашаясь на стратегию соперничества, надо быть готовым нести ту ответственность, которую она налагает на своих участников. Применение этих методов соответствует манипулированию, и если оно будет разоблачено, результат будет катастрофическим. Тот же эффект будет, если мнение стороны, навязавшей его, окажется ошибочным. Используйте методику только, когда уверены и в себе, и в других.

Для другой стратегии - разрешения проблемы - характерно рассмотрение вопроса уже не на уровне позиций, а на уровне интересов. Главная задача - поиск путей одновременного удовлетворения пожеланий сторон и нахождение интегративных решений:

) Увеличение размеров ресурсов. Если вы не можете поделить место у окна, может, стоит оглянуться: увеличенный ресурс имеющихся мест поможет вам взаимно насладиться поездкой.

) Неспецифическая компенсация. Называется так, потому что интерес одной из сторон можно удовлетворить предоставлением других благ, не относящихся к предмету спора. Например, вы можете отсудить себе место, предложив взамен апельсин. Можно применить другой привычный для нас термин - «откупиться» (деньги могут выступить в качестве компенсации).

) Взаимные услуги. Этот метод состоит в том, что каждая из сторон соглашается уступить в том, что не очень важно для неё, но очень важно для другой. Возможно это тогда, когда имеются несколько вопросов, имеющих разное значение. Как, например, в условиях оплаты сверхурочной работы: для служащего приоритетным вопросом является денежная надбавка, тогда как время будет уже на втором месте, а для руководителя главным будет рабочее время, тогда как оплата будет отставать. Общее решение - дополнительная оплата за лишнее время.

) Снижение издержек. Этот способ решения уместен в тех случаях, когда общее решение вопроса наглядно выгоднее, нежели единоличное достижение цели. Самый простой пример - сказка о Репке: никто по отдельности не смог бы вытащить овощ, в то время как совместный труд потребовал меньше времени и сил каждого участника, а, главное, привёл к взаимовыгодному результату.

) Состыковка интересов. Это самый глубокий подход к изучению проблемы, он как раз и предполагает то, что, мы понимаем под решением проблемы - исследование глубинных причин конфликта и нахождение на их основе выхода удобного и одной и другой стороне. Например, семейный конфликт при выборе напольного покрытия: муж выбирает паркет, жена отстаивает линолеум - в ходе долгих разбирательств выясняется, что причиной конфликта стало расхождение мнений: супруга волнует экологичность материала, а супругу - возможность удобной уборки, результатом стала покупка керамических и паркетных плиток. Главные проблемы при осуществлении такого приёма заключаются в том, что порой стороны просто не способны или не готовы чётко выразить свои интересы и потребности, а, если и выражают их, то, как правило, в одни и те же понятия они вкладывают разный смысл, но не признаются в этом. В этом случае очень пригождаются знания общей и социальной психологии - как правильно наладить общение для получения достоверной и значимой информации, на которой можно строить формулу решения задачи?

Поскольку мы переходим к общению, как определяющему условию урегулирования конфликта, стоит сменить и типизацию тактических методов на типизацию по количественному критерию: внутриличностные - один человек наедине с собой, межличностные - человек в общении с другим или другими, и межгрупповые - группы и общества в общении друг с другом.

Внутриличностный конфликт самый сложный, поскольку, во-первых, в отличие от двух других, он не всегда имеет ярко выраженные причины, объект и противодействующие силы, а во-вторых, предполагает огромную работу индивида по самоконтролю, а это требует немалых затрат времени и энергии, что в наше время не всегда возможно. В результате очень часто наши внутренние конфликты оказываются запущенными, и приходится прибегать к помощи третьей стороны - друзей или психиатров. А ведь решение таких конфликтов можно найти и самому по той же самой схеме, что и для всех остальных проблемных ситуаций. Если провести диагностику: выявить начало противоречий, проследить развитие, отметить основные взгляды, мнения или чувства и определить их соотношение друг с другом, а затем, самое главное, выяснить, насколько выбранные позиции могут повлиять на целостность личности самого человека - тогда можно будет выбрать и самый целесообразный путь последующего его поведения. Надо заметить, что здесь очень важную роль играет такое явление, как самовопосприятие человека, его «Я-образ», который во многом определяет устремлённость личности к какому-то определённому идеалу, задаёт потребности, убеждения, установки, привычки, интересы. Когда человек сталкивается с необходимостью изменить что-либо в своих установках, он и вступает в сам конфликт. И тут не может быть варианта «вечной борьбы» или компромисса - они одинаково приведут к разрушению личности. Единственный выход - это самому себе чётко определить собственные духовно-нравственные ценности, свои жизненные установки, идеалы и девизы и либо строго следовать им, либо совершенствовать. Главные вопросы, на которые нужно ответить: что я хочу, что я могу, и что я должен сделать. Что я хочу - диктует наше «Я», что я могу - определяется воспитанной моралью и имеющимися возможностями, что я должен сделать - очерчивается рамками тех социальных ролей, которые мы в течение жизни выбираем. И то, насколько согласовываются все три вопроса, обуславливает наше состояние - конфликтное или нет. К примеру, вы любите свою семью и стремитесь быть с ней как можно чаще - это качество хорошего семьянина заложено в установках общественной и личной моралью и ролью супруга, но роль хорошего работника требует задержек на работе, делая первую роль трудновыполнимой. Самый привычный и действенный способ выхода из такой ситуации - анализ плюсов и минусов - сравнение всех возможных решений по степени их содействия самореализации личности - воплощению в жизнь тех установок, что были приняты. В приведённом выше примере для супруга-мужчины самореализация (в идеале) заключается в творческом выражении на работе, в заслуживании авторитета и зарабатывании больших средств для содержания семьи. Поэтому его приоритет работе является вполне закономерным. В то же время для супруга-женщины наиболее естественным будет приоритет дому, поскольку для неё реализация себя как матери, жены и хозяйки становится преобладающей в её системе ценностей. Данный пример показывает, что ролевой внутриличностный конфликт выступает в качестве проверки основных установок человека и только в лишний раз укрепляет уже имеющиеся у него позиции. Но жизнь показывает, что порой выбираемая, сообразно нашим представлениям, манера поведения не всегда соответствует принятым нормам или ожиданиям других. Людей очень много, а, значит много и мнений, поэтому, разобравшись во внутриличностном конфликте и приняв для себя решение, не торопитесь менять его, столкнувшись с непониманием со стороны - возникший межличностный конфликт тоже возникает как проверка на состоятельность выдвинутой идеи. Правильно сделанный выбор только ещё больше укрепится, в то время как ошибочное рассуждение будет подвержено корректировке, и, вполне возможно, только в лучшую сторону. Единственным необходимым условием для благополучного исхода является обязательное общение двух оппонентов (как личностей, так и групп) - именно в споре рождается истина, поэтому не бойтесь обсуждать возникшие проблемы. А как наиболее рационально это сделать, мы рассмотрим ниже.

Межличностный конфликт характеризуется особенностями внутреннего психологического мира человека - его мировосприятием, установками, мотивами и т.д. Собственное «Я» человека всегда стоит выше чужого, а психологические механизмы защиты личности включаются почти моментально. В любом споре нам привычней считать себя справедливыми, а наши действия абсолютно правомерными, мы можем увидеть недостатки у других, но совершенно не соотнести их с нашими собственными. Для того чтобы предугадать или разрешить множество межличностных конфликтов нужно научиться некоторым правилам бесконфликтного поведения:

) Адекватно оценивайте своё собственное поведение:¹ если вы считаете, что ваш оппонент не прав, то знайте, что он считает точно так же про вас. Так вместо того, чтобы превращать собеседника во врага, заранее определяя свою позицию, как превосходящую, может, стоит сначала более критично взглянуть на себя.

Самой главной проблемой при адекватной оценке является наше восприятие. Очень часто мы не совсем верно истолковываем поведение другого человека, и наиболее типичная ошибка восприятия - не согласен, спорит - значит, не уважает, а раз страдает наше самоуважение, значит, надо защищаться. Это всегда надо помнить и стараться своим поведением не затронуть эго человека, ведь механизмы защиты личности включаются неосознанно и даже при малейшем намёке на какую-либо угрозу.

) Избегайте выносить суждения по поводу действий и высказываний другого человека:¹ не начинайте разговор с выяснения, кто прав, кто виноват.

Ваша цель - решить проблему, а не выяснить отношения. Гораздо результативней просто представить свою точку зрения и предъявить убедительные доводы. Очень полезно научиться определённому способу общения - передачи своего отношения к определённому предмету - способу «Я-высказывание». Вам нужно всего лишь высказать своё мнение по поводу сложившейся ситуации и выразить свои пожелания - тогда, если вы, исходя из пункта 1), не проявили излишней предвзятости и агрессивности, сказанное вами тоже не вызовет негативной защитной реакции у противника. К тому же нейтральность созданной ситуации позволит вашему оппоненту спокойно обдумать предъявленные претензии с тем, чтобы самостоятельно принять решение по дальнейшим действиям, но уже с учётом ваших пожеланий. Пример: скажите: «У меня болит голова от громкой музыки, как было бы хорошо, если бы она стала хоть чуть-чуть тише», вместо «Выруби колонки - и сам глохнешь и другим мешаешь?». Какой результат вас устроит?

) Посмотрите на ситуацию глазами другого человека: постарайтесь понять его точку зрения. Не факт, что это приведёт к соглашению, но знание противником, что вы вникаете в его проблемы, уже повлияет на его отношение к вам в сторону большего доверия, а, значит, шансов прийти к общему решению будет гораздо больше.

) Контролируйте свои эмоции: когда внимание человека сосредоточено на чувственной стороне конфликта, рациональное мышление служить отказывается. В порыве гнева и обиды мы можем не вписаться в рамки возможного поведения и «наломать дров», поэтому очень важно уметь останавливаться до того момента, когда можно будет спокойно договориться.

) Учитывайте возможность искажения информации при её передаче: любая информация может быть и неправильно понятой самим индивидом и заведомо ложной с противоположной стороны. Мы чаще всего даём оценку происходящему, основываясь на известных нам фактах, а для реальной оценки надо знать их все, что само по себе невозможно, поэтому человеческий мир устроен так, что психика сама выбирает, какая информация является для неё значимой, а какая - нет. Эту особенность тоже надо учитывать и стараться, как можно больше пополнять свой потенциал знаний, чтобы избежать неверного истолкования своего отношения к себе, к другим, и, что немаловажно, их отношения к нам. Самым тяжёлым конфликтом является конфликт из-за сплетен, когда стороны явно представлены, предмет обозначен, а истинных причин конфликта найти практически не возможно.

Для межгруппового конфликта характерны те же черты, что для межличностного, с тем лишь уточнением, что количество участников разногласий слишком велико, чтобы быстро и точно определить точки взаимного урегулирования проблемы, а для решения конфликта приходится прибегать к мерам, основанным на всех известных достижениях и общей и социальной психологии.

Социальными психологами описывается несколько основных методов перевода воинствующих отношений в мирные: контакты, сотрудничество и примирение.

Контакт основывается на утверждении, что частое и близкое сосуществование индивидов способствует установлению дружеских отношений. Не на сто процентов, конечно, но в большинстве случаев - когда нет явного расхождения по культурно-нравственным вопросам или по типу темперамента (он является генетически заложенным и изменению не подлежит). Частое необходимое общение позволяет больше узнать друг о друге, даже если нет выраженного стремления к этому, а, узнав столь много, вы уже не сможете назвать этого человека врагом. Применяя такой метод, психологи используют известную взаимозависимость установки и поведения: как человек думает, так и поступает, только в обратную сторону: ведёт себя как друг, значит, так и относится. Такое взаимообратное действие можно употреблять и самим в обыденной жизни. Хотите сделать своего противника другом - попросите его о помощи, допустим, научить вас кататься на роликах - это потребует много времени, в течение которого вы сможете ближе познакомиться друг с другом, а оказанная вам поддержка заставит его относиться к вам, как минимум, по-приятельски.

Такой же метод может использоваться в том случае, если стороны не согласны на частые контакты или сотрудничество. В мировой практике стратегия примирения агрессивных противников получила название - «постепенные и обоюдные инициативы по разрядке напряжённости» - сокращённо, GRIT.¹ Смысл её заключается в том, чтобы путём маленьких шагов по направлению к разрядке конфликтной ситуации прийти, в итоге, к мирному решению. Как? - одна из сторон официально декларирует о стремлении к миру, объявляет о примирительной акции до её осуществления и приглашает противника последовать её примеру. Выполнив полностью условия заявленных акций, эта сторона вынуждает другую поступить точно так же, и путём взаимных уступок стороны приходят к взаимному согласию. Опять же используется техника подмены установки и поведения: объявив себя миротворцем, участник конфликта вынужден и вести себя дружелюбно. Самый яркий пример из истории - это разрешение «холодной войны», когда стороны и договориться не могли, но и воевать не имели возможностей.

Ещё один способ подмены, только теперь уже несколько других понятий - целей и интересов - используется в методе сотрудничества. Конечно, самый действенный способ - это рациональное нахождение выхода путём переговоров, но, как было замечено, не всегда имеются достаточные ресурсы времени и сил для проведения столь большой работы. Поэтому, проанализировав примеры удачной консолидации групп в мировой истории, учёные смогли выявить основную тенденцию, примиряющую людей независимо от их вероисповедания, образования, интересов и т.д.

Люди могут расходиться во мнениях о цвете кожи или манере поведения, но все мелкие противоречия уходят в сторону, когда встаёт противник, угрожающий обеим сторонам одновременно. Общий враг становится самым сильным доводом для объединения ранее конфликтовавших сторон - ведь теперь они по одну сторону баррикад - они одинаковы - у них одна цель - отстаивать уже общую для них независимость. Такой эффект смены приоритета интересов нередко используется в создании искусственных моделей отношений для наиболее эффективного союза бывших противников, ведь сплочённость группы создаётся благодаря тому, что задеваются самые уязвимые чувства каждого её члена - чувство свободы, справедливости, а также чувство собственной неповторимости. А рациональные действия, которые приобретают ярко выраженную эмоциональную окраску, - это самое сильное оружие против любой агрессии. На этом постулате строится патриотизм солдат во время войны, боевой дух команды во время соревнований, или деятельный климат внутри рабочего коллектива. Все участники такого возникшего противодействия взаимозависимы друг от друга, так как по одиночке они не смогут справиться, и тем самым определяют ещё большее единство. А какие могут быть противоречия между членами одной команды?

Итак, вооружившись таким арсеналом возможных средств разрешения проблемы, попробуем выяснить, какого же плана действий всё-таки стоит придерживаться при урегулировании конфликта:. Поставьте вопрос, действительно ли в данном случае существует конфликт интересов?¹ - На опыте большинство конфликтов оказываются мнимыми, поскольку стороны просто не выражают причин своей позиции, и в этом случае стоит вернуться к диагностике и правилам бесконфликтного поведения, и попытаться вывести оппонента на откровенность.. Проанализируйте собственные интересы, определите обоснованно высокий уровень притязаний и будьте готовы придерживаться его.¹ Здесь стоит воспользоваться шкалой заинтересованности и перспективности и вспомнить при определении стратегии, что стратегия соперничества является самой тяжёлой формой решения вопроса, потому что при кажущейся лёгкости, уровень издержек на её воплощение, в конечном счете, слишком велик - и в физическом, и в психологическом плане.. Ищите пути к примирению притязаний обеих сторон.¹ Возьмите на вооружение тактические методы разрешения проблем и попробуйте примирить их с притязаниями другой стороны. Интегративных решений может быть несколько, и если не удаётся достигнуть согласия сразу, можно путём проб и ошибок найти подходящий вариант среди всех имеющихся.. Снижайте уровень притязаний и продолжайте поиски решения. В ходе примирения могут выясниться некоторые неточности в определении пункта II, и может потребоваться корректировка. Корректировку нужно продолжать до получения удовлетворительного результата.

Заключение

Мы рассмотрели вопрос о сущности конфликта и способах его урегулирования. Нельзя сказать, что все приведённые сведения отражают полную систему теоретических и практических знаний о том, как абсолютно правильно решать возникающие конфликты. Все стратегии и методики определяют лишь возможные пути к мирному соглашению, и, кстати, я не думаю, что вас надо убеждать в том, что именно оно является ответом на поставленные задачи. Любая война, в конце концов, заканчивается миром, любой спор - договором. Это закон жизни, и если вы его знаете, вы уже наполовину защищены - позитивный настрой при решении проблемы - это самый мощный двигатель в той тяжёлой работе, что называется урегулированием конфликта. Выход есть всегда, просто он не всегда лежит на поверхности. Чтобы найти его, нужно основательно покопаться: понять суть противоречия, обрисовать имеющуюся ситуацию, расставить приоритеты, выбрать для них самые подходящие варианты решения и перебрать их все в поисках лучшего. А если в списке предложенных ответов вы не находите нужного, подойдите к проблеме более творчески - иногда необходимо отойти от шаблонов и принять экстраординарное решение. Смешивайте стили, стратегии, методы, придумывайте свои собственные, только никогда не сдавайтесь.

Помните: конфликт - не просто противоречие, конфликт - это отбор. Отбор лучших форм жизни, лучших путей развития, лучших мнений, взглядов, отношений и т.д. Борьба помогает выявить сильного, умного, надёжного, верного или доброго - все лучшие качества раскрываются и проверяются именно в ходе конфликта. Причём, независимо от того, кто окажется в более или менее выигрышном положении, результат будет положителен в обоих случаях: если один лишний раз удостоверится в своей силе, то второй будет знать о необходимости больше и лучше развиваться.

Это давно известно: соперничество, конкуренция двигают прогресс дальше. Но не надо этим оправдывать излишне упорное нежелание многих людей и общественных групп идти на сотрудничество. Человеческий эгоизм - тоже мощный двигатель, бороться с ним сложно, но можно - для этого достаточно знать принципы мотивации и поведения.

Наконец, главное, что следует помнить при возникновении и урегулировании конфликта: все мы - члены общества. В отличие от всего остального живого мира, мы нуждаемся в совместном проживании и, самое ценное, - в общении. В общении спор появляется, в нём же он и исчезает, это полезно знать на любой стадии развития отношений и стараться не избегать случая лишний раз обсудить появившиеся проблемы. В общении - ключ ко всем конфликтам. Ведь вполне возможно прожить без лишней пары туфель или футбольного матча, но без друга - собеседника - никогда. Не стоит об этом забывать.

Литература

1. Громова О.Н. Конфликтология. Курс лекций. - М.: ЭКМОС, 2000. - 320 с.

. Коузер Льюис. Основы конфликтологии: Учебное пособие. - СПб., 2001. - 192 с.

. Майерс Дэвид. Социальная психология. Интенсивный курс. - СПб.: прайм-ЕВРОЗНАК, 2000. - 512 с.

. Рубин Джеффри, Пруйт Дин, Ким Хе Сунг. Социальный конфликт: эскалация, тупик, разрешение. - СПб.: прайм-ЕВРОЗНАК, 2001. - 352 с.

. Тренев Н.Н. Управление конфликтами: Учебно-практ. пособие для вузов. - М.: ПРИОР, 2001. - 96 с.