***Конфликт****–*это такое отношение между субъектами социального взаимодействия, которое характеризуется их противоборством на основе противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений) или суждений (мнений, взглядов, оценок и т.д.).

Виды конфликтов

*Конфликт межличностный* – самый распространенный вид конфликта, который охватывает практически все сферы человеческих отношений. В основе межличностного конфликта лежат противоречия между людьми, несовместимость их взглядов, интересов, потребностей.

*Конфликт между личностью и группой*возникает, когда член группы отступает от сложившихся в группе норм поведения и труда. Причины такого конфликта всегда связаны: а) с нарушениями ролевых ожиданий; б) с неадекватностью внутренней установки статуса личности (особенно конфликтность личности с группой наблюдается при завышении у нее внутренней установки); в) с нарушением групповых норм.

*Конфликт межгрупповой*представляет собой противоборство, в основе которого лежит столкновение противоположно направленных групповых мотивов (интересов, ценностей, целей).

Конфликты имеют как негативные, так и позитивные последствия. Если они способствуют принятию обоснованных решений, и развитию взаимоотношений, то их называют конструктивными (функциональными).

Для конструктивных конфликтов характерны разногласия, которые затрагивают принципиальные стороны, проблемы жизнедеятельности организации и ее членов, разрешение которых выводит организацию и личность на новый, более высокий и эффективный уровень развития, появляются условия для сотрудничества, взаимопонимания. Конструктивным конфликт бывает тогда, когда оппо­ненты не выходят за рамки этических норм, деловых отно­шений и разумных аргументов.

Конфликты, препятствующие принятию решений, эффективному взаимодействию в группе и организации, называют деструктивными (дисфункциональными). Деструктивный конфликт возникает в двух случаях: когда одна из сторон упорно и жестко настаивает на своей позиции и не желает учитывать интересы другой стороны; когда один из оппонентов

прибегает к нравственно осуждае­мым методам борьбы, стремится психологически подавить партнера, дискредитируя и унижая его. Чтобы направить конфликты в конструктивное русло, необходимо уметь их анализировать, понимать их причины и возможные последствия.

*Реалистические конфликты*вызваны неудовлетворением определенных требований участников или несправедливым, по мнению, одной или обеих сторон, распределением между ними каких-либо преимуществ и направлены на достижение конкретного результата.

*Нереалистические конфликты*имеют своей целью открытое выражение накопившихся отрицательных эмоций, обид, враждебности, т.е. острое конфликтное взаимодействие становится здесь не средством достижения какого-либо результата, а самоцелью. Начавшись как реалистический, конфликт может превратиться в нереалистический, если предмет конфликта чрезвычайно значим для участников, а они не могут найти приемлемое решение, справиться с ситуацией. Это повышает эмоциональную напряженность и требует освобождения от накопившихся отрицательных эмоций. Нереалистические конфликты всегда деструктивны*.*Их гораздо сложнее урегулировать, придать им конструктивный характер.

**Причины конфликтов**

*Причины конфликта* – явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его. Причины конфликтов обнаруживают себя в конфликтных ситуациях, устранение которых и является необходимым условием разрешения конфликтов. Разногласие, возникшее между субъектами, приводит к образованию конфликтных отношений.

*Конфликтные отношения***–**это способ (процесс) взаимодействия, характеризующийся несовпадением либо незнанием, непониманием целей, потребностей, интересов партнера. Возникновение конфликтных отношений приводит к созданию конфликтной ситуации.

*Конфликтная ситуация* – это накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и создающие почву для реального противоборства между ними. К конфликтным ситуациям можно отнести: недобросовестное исполнение обязанностей; индивидуально-психологи-ческие особенности личности (нарушение принятых в обществе норм, правил, этики общения) и т.п.

# Стратегия (стиль) поведения в конфликтной ситуации

|  |  |
| --- | --- |
| Стратегия | Характеристика |
| 1 | 2 |
| Соперничество | По своей направленности стратегия ориентирована на то, чтобы, действуя активно и самостоятельно, добиваться осуществления собственных интересов, невзирая на другие стороны, непосредственно участвующие в конфликте, а то и в ущерб им. Применяющий подобный стиль поведения стремится навязать другим свое решение проблемы, уповает только на свою силу, не приемлет совместных действий. При этом проявляются волевой напор, желание любым путем, включая силовое давление, запугивание, шантаж и т.п., принудить оппонента принять оспариваемую им точку зрения, во что бы то ни стало взять верх над ним, одержать победу в конфликте |
| Сотрудничество | Предполагает не индивидуальный, а совместный поиск решения проблемы, породившей конфликт. Это возможно при условии своевременной и точной диагностики проблемы, породившей конфликтную ситуацию, уяснения как внешних проявлений, так и скрытых причин конфликта, готовности сторон действовать совместно ради достижения общей для всех цели. Этот стиль используется теми, кто воспринимает конфликт как нормальное явление социальной жизни, как потребность решить ту или иную проблему без нанесения ущерба какой-либо стороне. Выгоды этой стратеги несомненны: каждая из сторон получает максимум пользы при минимальных потерях |
| Компромисс | Стратегия поведения характеризуется балансом интересов конфликтующих сторон на среднем уровне. Стратегия компромисса не портит межличностные отношения, более того, она способствует их положительному развитию. Способность к компромиссу – признак реализма и высокой культуры общения. Не следует, однако к нему прибегать без нужды, торопиться с принятием компромиссных решений, прерывать тем самым обстоятельное обсуждение сложной проблемы, искусственно сокращать время на творческий поиск разумных альтернатив, оптимальных вариантов. Каждый раз нужно проверять, эффективен ли в данном случае компромисс по сравнению с другими стратегиями |
| Избегание | Эта стратегия характеризуется явным отсутствием у вовлеченного в конфликтную ситуацию желания сотрудничать с кем-либо, уйти от конфликта. Избегание бывает вполне оправданным в условиях межличностного конфликта, возникающего по причинам субъективного, эмоционального порядка. Люди такого склада, как правило, трезво оценивают преимущества и слабости позиции конфликтующих сторон. Даже будучи задетыми за живое, они остерегаются безоглядного ввязывания в «драку», не спешат принимать вызов на обострение столкновения, понимая, что нередко единственным средством выигрыша в межличностном споре оказывается уклонение от участия в нем. Иное дело, если конфликт возник на объективной основе. В такой ситуации уклонение и нейтралитет могут оказаться неэффективными, поскольку спорная проблема сохраняет свое значение, причины, ее породившие, сами собой не отпадают, а еще более усугубляются |
| Приспособление | Этот стиль пассивного поведения отличается склонностью участников конфликта смягчить, сгладить конфликтную ситуацию, сохранить или восстановить гармонию во взаимоотношениях посредством уступчивости, доверия, готовности к примирению. В отличие от избегания, эта стратегия в большей мере учитывает интересы оппонентов. Вместе с тем такой стиль неприемлем в ситуациях, когда субъекты конфликта охвачены чувством обиды и раздражения, не хотят отвечать друг другу доброжелательной взаимностью, а их интересы и цели не поддаются сглаживанию и согласованию |