**Введение**

Конфликты с незапамятных времен притягивали к себе вни­мание человека. Упоминание о конфликтах встречаются во мно­гих дошедших до нас памятниках литературного искусства. Взять, к примеру, русские былины; библейское сказание о раздоре между Канном и Авелем ­сыновьями Адама и Евы.

Древнегреческий фило­соф Гераклит считал, что в мире все рождается через вражду и распри. Конфликты представлялись ему как важное свойство, непременное условие общественной жизни, ибо противоборство, в том числе и война, есть «отец всего и царь всего». Гераклит считал, что источник конфликта – в сущности мира; конфлик­ты – это универсальное свойство мира, но кроме противоречий в мире есть и согласие. Война – отец всех вещей, а мир – их мать. Все сущее сложено в гармонию через противообращенность. Но и среди древних, как и среди современных философов, нет полно­го единства в понимании роли и природы конфликта. Некоторые из древних философов высказывали утопические надежды на возможность создания общества, в котором будут устранены все про­тиворечия и конфликты.

Одну из первых попыток системного анализа социальных кон­фликтов предпринял флорентийский теоретик и государствен­ный деятель Н. Макиавелли (1469-1527). Ценность его концепции заключается в отходе от господствовавших тогда бо­жественных взглядов на источники общественного развития. Великий теоретик средневековья считал конфликт универсаль­ным и непрерывающимся состоянием общества ввиду пор очной природы человека, стремления различных групп людей к посто­янному и неограниченному материальному обогащению. Н. Ма­киавелли одним из источников социального конфликта считал знать, сосредоточивающую в своих руках всю полноту государ­ственной власти. Макиавелли видел в конфликте не только разрушительную, но и созидательную функцию. Чтобы уменьшить нега­тивную роль конфликта, нужно уметь правильно воздействовать на него.

Впервые конфликт как многоуровневое социальное явление был изучен в работе Адама Смита (1723-1790) «Исследования о природе и причинах богатства народов». В основе конфликта лежат деление общества на классы (капиталисты, земельные собственники, наемные рабочие) и экономическое соперничество.

В психологии, объясняя природу конфликтного поведения, ставили его в зависимость от психологических факторов. Ранее психологов не интересовали причины и последствия конфликта, так как он не выделялся как самостоятельный объект изучения. Но уже на рубеже 50-60х годов появляются исследования, где их научный интерес обращён непосредственно к этому феномену. Психология видит в конфликте столкновение противоположных взглядов, мотивов, интересов.

В данной курсовой работе будет представлена характеристика межличностных конфликтов, особенности и пути их разрешения.

1. **Социально-психологическая характеристика межличностного конфликта.**

**1.1.Понятие, классификация и сущность конфликта.**

 Понятие конфликта характеризуется исключительной ши­ротой содержания и употребляется в разнообразных значениях.

Самым общим образом конфликт можно определить как предельное обострение противоречий. Психологи: также подчерки­вают, что такое трудно разрешимое противоречие связано с ост­рыми эмоциональными переживаниями.

Н.К. Гришина предлагает определять социально-­психологический конфликт как возникающее и протекающее в сфере общения столкновение, вызванное противоречивыми це­лями, способами поведения, установками людей, в условиях их стремления к достижению каких-либо целей. Определяющим в происхождении конфликтов выступает соответствующее сочета­ние объективных и субъективных факторов. Факторы объек­тивно обуславливающие интерпре­тируются как некоторый набор объективных параметров, вызы­вающих объективное конфликтное состояние системы межлич­ностного взаимодействия. При этом подчеркивается также су­щественная зависимость конфликта от внешнего контекста, в котором данный конфликт возникает и развивается. Важной составной частью этого контекста называется социально-психо­логическая среда (различные социальные группы с их специ­фическими особенностями), воспринимаемая достаточно широко и не ограничиваемая лишь близким окружением личности.

Наиболее широкое распространение получили два подхода в понимании конфликта. При одном из них конфликт определяется как столкновение сторон, мнений, сил.

Другой подход заключается в понимании конфликта как стол­кновения противоположно направленных целей, интересов, по­зиций, мнений и взглядов оппонентов или субъектов взаимо­действия. Круг участников конфликта ограничивается группой людей. Именно такое определение конфликта дает психологи­ческий словарь.

Под конфликтом понимается наиболее острый способ разре­шения значимых противоречий, возникающих в процессе взаи­модействия, заключающийся в противодействии субъектов кон­фликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями.

Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта являются наличие у субъектов социального взаимо­действия противоположно направленных мотивов или суждений. А также состояние противоборства между ними.

Если субъекты конфликта противодействуют, но не пережи­вают при этом негативных эмоций, или, наоборот, переживают негативные эмоции, но внешне не проявляют их, то такие ситу­ации являются предконфликтными. Противодействие субъек­тов конфликта может разворачиваться в трех сферах: общении, поведении, деятельности.

Л.Г. 3дравомыслов: «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».

Ю.Г. 3апрудский: «Социальный конфликт – это явное или скрытое состояние противоборства объективно-расходящихся ин­тересов, целей и тенденций развития социальных объектов, пря­мое и косвенное столкновение социальных сил на почве противо­действия существующему общественному порядку, особая форма исторического движения к новому социальному единству».

А.В. Дмитриев: «Под социальным конфликтом обычно пони­мается тот вид противостояния, при котором стороны стремятся захватить территорию либо ресурсы, угрожают оппозиционным индивидам или группам, их собственности или культуре таким образом, что борьба принимает форму атаки или обороны».

Можно привести и другие определения конфликта. Важно сформулировать его общее понятие, имеющее методологическое значение.

В этом плане всякий конфликт есть определенное качество взаимодействия между людьми, которое выражается противоборство между его различными сторонами. Такими сторонами взаимодействия могут выступать индивиды, социальны группы, общности и государства. В том случае, когда противоборство сторон осуществляется на уровне отдельного индивида, такими сторонами выступают различные мотивы личности, составляющие ее внутреннюю структуру. В любом коллективе люди преследуют те или иные цели и борются за утверждение своих интересов, и эта борьба сопровождается, как правило, негативными эмоциями. Если теперь объединить названные признаки конфликта в единое целое, то можно дать следующее определение.

Конфликт – есть качество взаимодействия между людьми (или элементами внутренней структуры личности), выражающееся в противоборстве сторон ради достижения своих интересов и целей.

В данном определении отражены необходимые свойства конфликта. Но для более полного его понимания как социального феномена приведенная дефиниция нуждается в конкретизации и в более детальном описании необходимых и всеобщих элементов конфликта, его структуры, причин возникновения, функций и динамики.

При этом также как и автор «Общей теории» конфликта К. Болдин, можно утверждать, что все конфликты имеют общие элементы и общие образцы развития. Изучение этих общих элементов может представить феномен конфликта в любом его специфическом проявлении.

Прежде всего, следует отметить, что основой всех конфликтов являются противоречия, возникающие между людьми внутри структуры самой личности. Именно противоречия и возрождают противоборство между сторонами конфликта. При этом объективные, не зависящие от сознания людей противоречия, коренящиеся в существенных различиях социально-экономических условий их жизни, играют ключевую роль в возникнове­нии конфликтов в обществе: социально-экономическое положе­ние индивида в обществе во многом определяет не только линию его поведения и действия, но и само его сознание, интересы и цели.

Всякий конфликт – это всегда взаимодействие социальных субъектов. Однако не всякое взаимодействие является конфлик­том. Там, где нет противоборства, отсутствуют острые про­тиворечия, сопровождающиеся отрицательными эмоциями, там нет и конфликта. К таким взаимодействиям относятся отношения товарищеского, дружеского сотрудничества, любовные отношения, коллективистские связи.

Выяснение сущности конфликта позволяет также говорить и о том, что конфликт – это явление социальное, в нем действуют субъекты, одаренные сознанием, преследующие свои цели **и** интересы. И простого взаимодействия каких-либо сторон для наличия конфликта, конечно, еще недостаточно.

Всякий конфликт как качество социального взаимодействия возникает на основе деятельности людей и их интересов. И в этом состоит его главное отличие от борьбы за существование в мире животных. Конфликт носит временный характер рано или поздно он заканчивается, тогда как поедание одних видов животных другими, естественный отбор в природе – это «modus vivendi» - животных, их способ существования и поведения, основанный на инстинктах.

Можно сказать, что конфликты возникают по поводу, какого-либо объекта, но их сущность выражается в предмете конфлик­та. Поэтому и разрешение или урегулирование конфликта в пер­вую очередь связано с устранением не его объекта, а его предмета. Хотя это не исключает того, что то и другое может происхо­дить одновременно. Более того, случается и так, что объекта кон­фликта уже нет, а противоречие между субъектами конфликта остается.

**Классификация конфликтов.**

Конфликты подразделяют на общие, охватывающие всю орга­низацию, парциальные, касающиеся ее отдельной части; за­рождающиеся, зрелые и угасающие; слепые и рациональные; мирные и немирные; кратковременные и затяжные, долгое вре­мя лихорадящие всю организацию. Обширный и острый конф­ликт способен вызвать кризис и в конечном итоге привести к ее разрушению или существенному изменению. Все конфликты можно классифицировать в зависимости от зон разногласий следующим образом:

*1. Личностный конфликт.* Эта зона включает конфликты, происходящие внутри личности, на уровне индивидуаль­ного сознания. Такие конфликты могут быть связаны, на­пример, с излишней зависимостью или с ролевой напря­женностью. Это чисто психологический конфликт, но он может оказаться катализатором для возникновения груп­пового напряжения, если индивид будет искать причину своего внутреннего конфликта среди членов группы.

*2. Межличностный конфликт.* Эта зона включает разногла­сия между двумя или более членами одной группы или нескольких групп.

*3. Межгрупповой конфликт*. Некоторое число индивидов, образующих группу (то есть социальную общность, способ­ную на совместное координированные действия) вступают в конфликт с другой группой, не включающей в себяин­дивидов из первой группы. Это самый распространенный вид конфликта, потому что индивиды, приступая к воз­действию на других, обычно стараются привлечь к себе сторонников, сформировать группу, облегчающую действия в конфликте.

*4. Конфликт принадлежности.* Происходит в силу двойной принадлежности индивидов, например, когда они образу­ют группу внутри другой, большей группы или когда ин­дивид входит одновременно в две конкурентные группы, преследующие одну цель.

*5. Конфликт с внешней средой.* Индивиды, составляющие группу, испытывают давление извне (прежде со стороны культурных, административных и экономических норм и предписаний). Часто они вступают в конфликт с институ­тами, поддерживающими эти нормы и предписания.

По своему внутреннему содержанию социальные конфликты делятся на рациональные и эмоциональные.

К *рациональным* относятся такие конфликты, которые охватывают сферу разум­ного, делового сотрудничества, перераспределения ресурсов и совершенствования управленческой или социальной структуры. Рациональные конфликты встречаются и в области культуры, когда люди пытаются освободиться от отживших, ненужных форм, обычаев и верований. Как правило, участвующие в раци­ональных конфликтах не переходят на личностный уровень и не формируют в своем сознании образа врага. Уважение к соперни­ку, признание за ним права на некоторую долю истины – это характерные черты рационального конфликта. Такие конфликты не бывают острыми, затяжными, так как обе стороны стре­мятся в принципе к одной и той же цели – улучшению взаимо­отношений, норм, образцов поведения, справедливому распре­делению ценностей. Стороны приходят к соглашению, и, как только удаляется фрустрирующее препятствие, конфликт раз­решается.

*Эмоциональные* или личностные конфликты характеризуют­ся тем, что неудовлетворение интересов отдельной личности сра­зу же приводит к ее столкновению с окружающими. Эти конф­ликты, как правило, вызываются чувствами зависти, враждеб­ности, антипатии и являются быстрой реакцией индивида на ущемление его интересов. Происходит совмещение (замещение) препятствия к достижению целей и личности, которая, по мне­нию индивида, мешает ему эту цель достичь.

По длительности протеканияконфликты можно разделить на кратковременные и затяжные.

* Кратковременные являются следствием непонимания или ошибок, которые быстро осозна­ются.
* Затяжные связаны с глубокими нравственными психоло­гическими травмами или с объективными трудностями. Дли­тельность зависит от предмета противоречий, от черт характеров столкнувшихся людей.

Длительные конфликты очень опас­ны, поскольку в них конфликтующие личности закрепляют свое негативное состояние. Частота конфликтов может вызывать глу­бокую или длительную напряженность отношений.

По характеру конфликты принято делить на объективные и субъективные. Объективные связаны с реально существующи­ми проблемами, недостатками, нарушениям, возникающими в процессе функционирования и развития организации.

Субъек­тивные же обусловлены расхождением личных оценок тех или иных событий или отношений между людьми. Таким образом, в одних случаях можно говорить о наличии у конфликта опреде­ленного объекта, в других - о его отсутствии.

По своим последствиям конфликты делятся на конструктивные и деструктивные.

Конструктивные предполагают возможность рациональных преобразований, в результате которых устраняется сам объект конфликта. При правильном подходе такого рода конфликты могут принести организации большую пользу. Если же конф­ликт не имеет под собой реальной почвы и не создается, следова­тельно, нет возможностей для совершенствования внутриорга­низационных процессов, он оказывается деструктивным, по­скольку сначала разрушает систему отношений между людьми, а затем вносит реорганизацию в ход объективных процессов.

Конкретными причинами конструктивных конфликтов чаще всего оказываются неблагоприятные условия труда, несовершен­ная его оплата; недостатки в организации; перегрузки на работе, в соответствие прав и обязанностей сотрудников; нехватка ресурсов, низкий уровень дисциплины.

Деструктивные конфликты обычно вызываются неправильны­ми действиями, в том числе злоупотреблением служебным по­ложением, нарушением трудового законодательства, несправед­ливыми оценками людей. Таким образом, если при конструк­тивных конфликтах стороны не выходят за рамки этических норм, то деструктивные, в сущности, основываются на их нару­шении, а также на психологической несовместимости людей. Во многом превращение конструктивного конфликта в дест­руктивный связано с особенностями личности самих его участ­ников.

Новосибирские ученые Ф. Бородкин и Н. Коряк выделя­ют шесть типов «конфликтных» личностей, которые вольно или невольно провоцируют дополнительные столкновения с окружа­ющими. К ним относятся:

1) демонстративные, стремящиеся быть в центре внимания, становящиеся инициаторами споров, в которых проявляют из­лишние эмоции;

2) ригидные, обладающие завышенной самооценкой, не счи­тающиеся с интересами других, некритически относящиеся к своим поступкам, болезненно обидчивые, склонные вымещать зло на окружающих;

3) неуправляемые, отличающиеся импульсивностью, агрес­сивностью, непредсказуемостью поведения, слабым самоконтро­лем;

4) сверхточные, характеризующиеся излишней требователь­ностью, мнительностью, мелочностью, подозрительностью;

5) целенаправленно конфликтные, рассматривающие стол­кновение как средство достижения собственных целей, склон­ные манипулировать окружающими в своих интересах;

6) бесконфликтные, которые своим стремлением всем уго­дить только создают новые конфликты.

Классификация конфликтов в зависимости от ряда факторов: способа их разрешения, природы возникновения, последствий для участников, степени выраженности, количества участников.

Антагонистические конфликты представляют способы разре­шения противоречия в виде разрушения структур всех конф­ликтующих сторон или отказа всех сторон, кроме одной, от уча­стия в конфликте. Эта одна сторона и выигрывает: война до по­беды, полное поражение противника в споре.

Социальные конфликты представляют собой высшую стадию развития противоречия в системе отношений людей, социальных групп, институтов. Они характеризуются усилением противопо­ложных тенденций и интересов социальных общностей, коллективов, индивидов. Такие конфликты предполагают наличие значительного промежутка во времени между объективными при­чинами, породившими эти конфликты, от самих конфликтов и их последствий.

**1.2. Понятие межличностного конфликта.**

Под межличностным конфликтом понимают открытое столкновение взаимодействующих субъектов на основе возникших противоречий, выступающих в виде противоположных целей, не совместимых в какой-то конкретной ситуации. Межличностный конфликт проявляется во взаимодействии между двумя и более лицами. В межличностных конфликтах субъекты противостоят друг другу и выясняют свои отношения непосредственно, лицом к лицу. Это один из самых распространенных типов конфлик­тов. Они могут происходить как между сослуживцами, так и между самыми близкими людьми.

В межличностном конфликте каждая сторона стремится отстоять свое мнение, доказать другой ее неправоту, люди при­бегают к взаимным обвинениям, нападкам друг на друга, сло­весным оскорблениям и унижениям и т. п. Такое поведение вы­зывает у субъектов конфликта острые негативные эмоциональ­ные переживания, которые обостряют взаимодействие участни­ков и провоцируют их на экстремальные поступки. В условиях конфликта становится трудно управлять своими эмоциями. Многие его участники после разрешения конфликта еще долго испытывают негативное самочувствие.

Межличностный конфликт выявляет отсутствие согласия в сложившейся системе взаимодействия между людьми. У них появляются противоположные мнения, интересы, точки зрения, взгляды на одни и те же проблемы, которые на соответствую­щем этапе взаимоотношений нарушают нормальное взаимодей­ствие.

**1.3. Структура, элементы, функции и динамика межличностного конфликта.**

При системном изучении конфликтов в них выделяют структуру и элементы. Элементами в межличностном конфликте яв­ляются: субъекты конфликта, их личностные характеристики, цели и мотивы, сторонники, причина конфликта. Структура конфликта – это взаимосвязи между его элементами. Конф­ликт всегда находится в развитии, поэтому его элементы и структура постоянно изменяются. Существует точка зрения, что в зависимости от степени напряженности отношений выделяют диф­ференцирующую и интегрирующую части конфликта.

Сам конфликт состоит из трех периодов:

1. предконфликт (возникновение объективной проблемной ситуации). Осознание объективной проблемной ситуации, попытки решить проблему неконфликтными способами, предконфликтная ситуация);
2. конфликт (инцидент, эскалация, сбалансированное про­тиводействие, завершение конфликта);
3. послеконфликтная ситуация (частичная нормализация отношений, полная нормализация отношений).

Доктор психологии Даниэль Дэна, один из “пионеров” в облас­ти разрешения конфликтов, в своем четырехшаговом методе улучшения взаимоотношений выделяет всего три уровня разви­тия конфликта:

1-й уровень: стычки (мелкие неприятности, не представляю­щие угрозы для взаимоотношений);

2-й уровень: столкновения (перерастание стычек в столкнове­нии – расширение круга причин, вызывающих ссоры, умень­шение желания взаимодействовать с другим и уменьшение веры в его добрые намерения к нам);

3-й уровень: кризис (перерастание столкновений в кризис­-окончательное решение о разрыве отношений, которые носят нездоровый характер, здесь эмоциональная неустойчивость участников доходит до такой степени, что появляются опасения физического насилия).

Каждый из этих авторов по-своему определяет тактику и стра­тегию разрешения конфликтов, и их предупреждения.

В любом случае для возникновения межличностного конф­ликта необходимо наличие противоречий (объективных или мнимых). Противоречия, возникшие из-за несовпадения во взгля­дах, оценках людей по самым различным явлениям, ведут к ситуации спора. Если она представляет угрозу одному из участ­ников, то возникает конфликтная ситуация.

Конфликтная ситуация характеризуется наличием у сторон противоположных целей и стремлений по овладению одним объектом.

Например, вопрос лидерства в учебной группе между ученика­ми. Для возникновения конфликта необходим повод, который ак­тивизирует действие одной из сторон. В качестве повода могут выступать любые обстоятельства, даже действия третьей сторо­ны. В приведенном примере поводом может послужить негатив­ное мнение об одном из претендентов в лидеры любого ученика.

**Функции межличностного конфликта.**

Межличностный конфликт выполняет множество разнообраз­ных функций. Выделяют конструктивные и деструктивные функции конфликта:

 К конструктивным функциям относят:

* познавательную (появление конфликта выступает как сим­птом неблагополучных отношений и проявления возник­ших противоречий);
* функцию развития (конфликт является важным источ­ником развития его участников и совершенствования про­цесса взаимодействия);
* инструментальную (конфликт выступает как инструмент разрешения противоречий);
* перестроечную (конфликт снимает факторы, подтачива­ющие существующие межличностные взаимодействия, способствует развитию взаимопонимания между участ­никами).

Деструктивные функции конфликта связаны:

* с разрушением существующей совместной деятельности;
* с ухудшением или развалом отношений;
* с негативным самочувствием участников;
* с низкой эффективностью дальнейшего взаимодействия.

**1.4. Стили поведения в межличностном конфликте.**

Исследователи выделяют следующие стили поведения в меж­личностном конфликте: противоборство, уклонение, приспособ­ление, компромисс, сотрудничество, ассертивность.

1. Противоборство *–* характерно настойчивое, беском­промиссное, отвергающее сотрудничество отстаивание сво­их интересов, для чего используются все доступные сред­ства.
2. Уклонение *–* связано с попыткой уйти от конфликта, не придавать ему большой ценности, возможно из-за недостатка условий для его разрешения.
3. Приспособление *–* предполагает готовность субъекта посту­питься своими интересами с целью сохранения взаимоотноше­ний, которые ставятся выше предмета и объекта разногласий.
4. Компромисс *–* требует уступок с обеих сторон до той сте­пени, когда путем взаимных уступок находится приемле­мое решение для противостоящих сторон.
5. Сотрудничество *–* предполагает совместное выступление сторон для решения проблемы. При таком поведении счи­таются правомерными различные взгляды на проблему. Эта позиция дает возможность понять причины разногла­сий и найти выход из кризиса, приемлемый для противо­стоящих сторон без ущемления интересов каждой из них.
6. Ассертивное поведение(от англ. Assert – утверждать, отстаивать). Такое поведение предполагает способность че­ловека отстаивать свои интересы и добиваться своих целей, не ущемляя интересов других людей. Оно направлено на то, чтобы реализация собственных интересов являлась усло­вием реализации интересов взаимодействующих субъек­тов. Ассертивность – это внимательное отношение, как к себе, так и к партнеру. Ассертивное поведение препятству­ет возникновению конфликтов, а в конфликтной ситуации помогает найти верный выход из нее. При этом наиболь­шая эффективность достигается при взаимодействии одно­го ассертивного человека с другим таким же человеком.

Все названные стили поведения могут быть как спонтанны­ми, так и сознательно используемыми для достижения желае­мых результатов при разрешении межличностных конфликтов.

**1.5. Причины конфликтов.**

Все многообразные причины конфликтов могут быть представлены как имеющие два уровня: 1) объектив­ный, или социальный; 2) субъективный, или психологиче­ский. Рассмотрим эти группы конфликтогенных причин и спо­собы воздействия на них в целях профилактики конфликтов.

Объективные, или социальные причины – это экономические, политические и духовные противоречия социальной жизни. Это различного рода перекосы в экономике, резкие перепады в уровне жизни социальных групп, духовная нетерпимость, фанатизм и тому подобное. Методы предупреждения причин конфликтов этого уровня достаточно хорошо известны и сводятся к средству ее разрешения. Полное разрешение конфликта будет осуществлено в том случае, когда противоборствующие стороны вместе вполне осознанно устранят причины, породившие его. Если же конфликт разрешится победой одной из сторон, то такое со­стояние окажется временным, и конфликт обязательно, в какой-­то форме, заявит о себе при благоприятных обстоятельствах.

Любое урегулирование конфликта или его предупреждение направлены на сохранение существующей системы межличнос­тного взаимодействия. Однако источником конфликта могут оказаться такие причины, которые ведут к разрушению сложив­шейся системы взаимодействия.

**1.6. Профилактика и разрешение конфликтов.**

Управление конфликтом предполагает не только регулирова­ние уже возникшего противостояния, но и создание условий для его предупреждения. Причем наибольшую значимость из двух указанных задач управления имеет профилактика. Именно хо­рошо поставленная работа по предупреждению конфликтов обес­печивает сокращение их числа и исключение возможности воз­никновения деструктивных конфликтных ситуаций.

Вся деятельность по предупреждению конфликтов представ­ляет собой одно из конкретных выражений человеческой спо­собности обобщать имеющиеся теоретические и эмпирические данные и на этой основе предсказывать, прогнозировать буду­щее, распространяя, таким образом, область познанного на еще непознанное. Эта человеческая способность имеет особое значе­ние в управленческой деятельности. Справедливо говорят, что руководить - значит предвидеть.

Профилактика конфликта представляет такой вид управленческой деятельности, который состоит в заблаговременном распознании, устранении или ослаблении конфликтогенных факторов и ограничении, таким путем, возможности их возникновения или деструктивного развития в будущем. Успех такой деятельности определяется рядом предпосылок:

1) знанием общих принципов управления социальными орга­низациями, формулируемых современной теорией менед­жмента, и умением использовать их для анализа конф­ликтных ситуаций;

2) уровнем общетеоретических знаний о сущности конфлик­та, его причинах, видах и этапах развития, которые фор­мулируются конфликтологией;

3) глубиной анализа на этой общей теоретической основе кон­кретной предконфликтной ситуации, которая в каждом отдельном случае оказывается уникальной и требующей особого комплекса методов и средств по ее улаживанию;

4) степенью соответствия – избранных методов корректиров­ки сложившейся опасной ситуации ее конкретному со­держанию; эта адекватность используемых средств реаль­ной ситуации зависит не только от глубины теоретиче­ских знаний возможных участников конфликта, но и от их умения опереться на свой опыт и интуицию.

Из этого следует, что деятельность по предупреждению кон­фликтов является весьма непростым делом. Поэтому возможно­сти профилактической деятельности не следует переоценивать, хотя ею нельзя и пренебрегать. В целях обеспечения ее эффек­тивности следует ясно видеть те трудности, которые подстерега­ют нас на этом пути.

Существует ряд препятствий, снижающих возможность пре­дупреждения конфликтов, направление их развития в конструк­тивное русло.

Это препятствие имеет психологическую природу и связано с таким родовым качеством человеческой психологии, которое характеризуется как непреодолимое стремление человека к сво­боде и независимости. В связи с этим люди воспринимают, как правило, негативно всякие попытки вмешательства в их взаимо­отношения, оценивая подобные действия как выражение стрем­ления ограничить их независимость и свободу.

Существование некоторых общепринятых нравственных норм регулирующих человеческие взаимоотношения. Исходя из них, люди считают свое поведение сугубо личным делом, а вмеша­тельство третьего лица рассматривают как нарушение общепри­нятых норм нравственности, одной из которых является неприкосновенность личной жизни.

Это препятствие имеет правовой характер и связано с тем, что в странах с развитыми демократическими традициями, некоторые общечеловеческие нормы нравственности приобрели форму правовых норм, охраняющих основные права и свободы личности. Их нарушение в той или иной форме может быть ква­лифицировано не только как не вполне нравственное, но и как противоправное, тем более, что в ряде стран уже приняты специ­альные законоположения, запрещающие фирмам вмешиваться в личную жизнь своих сотрудников.

Поэтому успешная деятельность по предупреждению конф­ликта может вестись только в границах, устанавливаемых психологическими, нравственными и правовыми требо­ваниями к регулированию человеческих взаимоотношений. При­чем такая деятельность становится целесообразной только в том случае, если возникла реальная опасность перерастания личных или групповых взаимоотношений в разрушительные, деструк­тивные формы, такие, например, как разрыв личных взаимоот­ношений, распад семьи, развал трудовой группы, межклассо­вые, межэтнические или межгосударственные столкновения.

Профилактика конфликта представляет собой по своей сути воздействие на те социально-психологические явления, которые могут стать элементами структуры будущего конфликта, на его участников и на используемые ими ресурсы. Поскольку каж­дый конфликт связан с ущемлением тех или иных потребностей и интересов людей как материальных, так и духовных, начи­нать его предупреждение следует с его дальних, глубинных пред­посылок, с выявления тех причин, которые потенциально содер­жат в себе возможность конфликта.

Личность развивается и совершенствуется в процессе ее социа­лизации, активного усвоения и воспроизводства социального опы­та. Человеку приходится корректировать свои действия в соответ­ствии с общепринятыми нормами и правилами поведения окружающих. Для этого проявления своего темперамента и ха­рактера приходится держать под постоянным контролем. Когда личность справляется с этой задачей, у нее меньше трений с окружающими. Проблемы возникают тогда, когда поведение че­ловека определяют только темперамент и черты характера, а личность не участвует в этом процессе, или не в состоянии «со­владать с собой». Первое, что необходимо сделать на этом пути в случае возникновения конфликтной ситуации, не отве­чать на оскорбления оскорблением, не дать втянуть себя в конф­ликт. Дайте возможность выговориться провоцирующей сторо­не. В случае, если вы уже втянулись в конфликт, необходимо найти в себе силы и выйти из него в одностороннем порядке. Однако оставлять неразрешенной проблему не следует, необхо­димо найти причину конфликта и другие его элементы, оце­нить свои возможности для решения проблемы. После появле­ния благоприятных условий можно искать пути к переговорам, которые следует вести на равных, не ущемляя интересов друг друга. К благополучному исходу в разрешении межличностного конфликта может вести только поведение, направленное на ком­промисс и сотрудничество.

Полное разрешение конфликта будет осуществлено в том случае, когда противоборствующие стороны вместе вполне осознанно устранят причины, породившие его. Если же конфликт разрешится победой одной из сторон, то такое со­стояние окажется временным, и конфликт обязательно в какой­-то форме заявит о себе при благоприятных обстоятельствах.

Таким образом, универсальным средством разрешения конфликтов являют­ся переговоры. Ими заканчиваются не только межличностные конфликты, но даже международные войны. Для переговоров должны созреть условия. Однако источником конфликта могут оказаться такие причины, которые ведут к разрушению сложив­шейся системы взаимодействия.

Любое урегулирование конфликта или его предупреждение направлены на сохранение существующей системы межличнос­тного взаимодействия.

**Список литературы**

1. Бабосов Е.М. Конфликтология: учеб.пособие / Е.М. Бабосов. – 2-е изд., стереотип. – Мн.: «Театрасистемс», 2001. – 464 с.

2. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание: конфликт!. / Ф.М. Бородкин, Н.М. Коряк. – Новосибирск: Наука. Сиб. Отделение, 1983. – 141 с.

3. Волков Б.С., Волкова Н.В. Конфликтология: учеб.пособие для студентов вузов / Б.С. Волков, Н.В. Волкова. – М.: Академический Проект; Триста, 2005. – 384 с.

4. Дмитриев А.В. Конфликтология: учеб.пособие для студентов вузов / А.В. Дмитриев. – М.: Гардарики, 2000. – 320 с.

5. Зайцев А.К. Социальный конфликт / А.К. Зайцев. – 2-е изд.. – М.: ACADEMIA, 2001. – 464 с.

6. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта: учеб.пособие для студентов вузов / А.Г. Здравомыслов. – 2-е изд., доп. – М.: АО «Аспект – пресс», 1995. – 319 с.

7. Козер Л. Функции социального конфликта / Л. Козер. – М.: Идея – пресс,2000. – 208 с.

8. Конфликтология: учебник для студентов вузов / под ред. В.П. Ратникова. – М.: ЮНИТИ, 2001. – 512 с.

9. Конфликты в школьном возрасте: пути их преодоления и предупреждения / под ред. В.А. Шумилина. – М.: МОПИ им. Н.К. Круской, 1986. – 173 с.

10. Курбатов В.И. Конфликтология: учеб.пособие для студентов вузов / В.И. Курбатов. – Ростов – на - Дону: Феникс,2005. – 445 с.

11. Обозов Н.Н. Психология межличностных отношений / Н.Н. Обозов. – Киев: Лыбидь, 1990. – 191 с.

12. Социальная конфликтология: учеб.пособие для студентов вузов / под ред. А.В. Морозова. – М.: ACADEMIA, 2002. – 336 с.

13. Социальный конфликт: современные исследования: реф.сб. / под ред. С.В. Медведева. – М.: ИНИОН, 1991. – 114с.

14. Социальные конфликты в современном обществе / под ред. С.В. Пронина [и др.] – М.: Наука, 1993. – 155 с.

15. Херсонский Б.Г., Дворяк С.В. Психология и психопрофилактика семейных конфликтов / Б.Г. Херсонский, С.В. Дворяк. – К.: Здоровье, 1991. – 192 с.