Министерство образования и науки Республики Казахстан

Курсовая работа

на тему:

**Инновационные конфликты: сущность и содержание**

Выполнила:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Проверил(а):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Астана 2004**Содержание**

***Введение*** *3*

***Глава 1. Основные понятия.*** *5*

***1.1 Понятие инновации.*** *5*

***1.2 Понятие конфликта*** *6*

***Глава 2. Сущность и содержание инновационных конфликтов*** *11*

***2.1. Этапы протекания инновационного конфликта.*** *11*

***2.2. Причины инновационного конфликта.*** *15*

***2.3. Острота инновационного конфликта.*** *16*

***2.4. Длительность инновационного конфликта.*** *17*

***2.5. Последствия инновационного конфликта****. 17*

***Глава******4. Способы разрешения конфликтов.*** *19*

***Заключение.*** *22*

***Список литературы*** *23*

**Введение**

Конфликтные процессы мало кто одобряет, но почти все в них участвуют. Если в конкурентных процессах соперники просто пытаются опередить друг друга, быть лучше, то при конфликте делаются попытки навязать противнику свою волю, изменить его поведение или даже вообще устранить его. В связи с этим, под конфликтом понимают попытку достижения вознаграждения, путем подчинения, навязывания своей воли, удаления или даже уничтожения противника, стремящегося достичь того же вознаграждения. Отдельные убийства или целая битва, угрозы, обращение к закону для воздействия на противника, создание коалиций для объединения усилий в борьбе - это всего лишь некоторые проявления инновационных конфликтов.

Во многих случаях крайних проявлений инновационных конфликтов их результатом становится полное уничтожение противника (например, Рим уничтожил Карфаген или американские переселенцы практически перебили некоторые племена североамериканских индейцев, враждующих с ними). В конфликтах с менее насильственной формой основная цель враждующих сторон состоит в отстранении противников от эффективной конкуренции путем ограничения их ресурсов, свободы маневра, в снижении их статуса или престижа. Например, конфликт руководителя с исполнителями в случае победы последних может привести к понижению руководителя в должности, ограничению его прав по отношению к подчиненным, падению престижа и, наконец, к его уходу из коллектива.

Конфликты между индивидами чаще всего основаны на эмоциях и личной неприязни, в то время как межгрупповой конфликт обычно носит безликий характер, хотя возможны и вспышки личной неприязни.

Возникший конфликтный процесс трудно остановить. Это объясняется тем, что конфликт имеет кумулятивную природу, т.е. каждое агрессивное действие приводит к ответному действию или возмездию, причем более сильному, чем первоначальное.

Конфликт обостряется и охватывает все больше людей. Простая обида может, в конечном счете, привести к проявлению жестокости в отношении своих противников. Жестокость в социальном конфликте иногда ошибочно приписывается садизму и природным задаткам людей, однако чаще всего ее совершают обычные люди, попавшие в экстраординарные ситуации. Конфликтные процессы могут заставить людей играть роли, в которых они должны быть жестокими. Так, солдаты (как правило, обычные молодые люди) на территории противника не щадят мирное население, или в ходе межнациональной вражды обычные мирные жители могут совершать крайне жестокие поступки.

Трудности, возникающие при гашении и локализации конфликтов, требуют тщательного анализа всего конфликта, установления его возможных причин и последствий.

**Глава 1. Основные понятия.**

**1.1 Понятие инновации.**

Прежде всего необходимо ответить на вопрос: “Что же такое инновация?”

Инновация может быть определена так, как Ж.Б. Сэй определил предпринимательство - то есть как изменение отдачи ресурсов. Или, как сказал бы современный экономист в терминах спроса и предложения, - как изменения в ценности и удовлетворённости, получаемых потребителем из используемых им ресурсов (или же нововведения в их использовании).

Таким образом, предпринимателей отличает инновационный тип мышления. Предпринимательство основывается на экономических и социальных теориях, согласно которым изменения - вполне нормальное и естественное явление. Главная же задача общества и особенно экономики видится в получении чего-то иного, отличного от предыдущего, а не в улучшении уже существующего. Таким образом, перед предпринимателями сиоит задача научиться осуществлять инновационные решения на систематической основе.

Систематическая инновация, поэтому, состоит в целенаправленном, организованном поиске изменений и в систематическом анализе тех возможностей, которые эти изменения могут дать для экономических или социальных нововведений.

Выделяют следующие изменения, или источники инноваций:

* Неожиданное событие, которым может быть неожиданный успех, неожиданная неудача;
* Несоответствие между реальностью, такой, каковой она является, и её отражением во мнениях и в оценках людей;
* Изменение потребностей производственного процесса;
* Изменения в структуре отрасли или рынка;
* Демографические изменения;
* Изменения в восприятии и в ценностных установках;
* Новые знания, научные и ненаучные.

Инновация есть скорее есть скорее экономический и социальный, нежели технический термин. Она не обязательно должна быть чем-то техническим, да и вообще, чем-то вещественным. Мало существует технических инноваций, которые смогут соперничать по влиянию с такими изобретениями, как, например, продажа товаров в рассрочку, которая буквально преобразила всю сферу торговли.

**1.2 Понятие конфликта**

 **Конфликт—явление социальное, порождаемое са­мой природой общественной жизни.** Он непосредственным образом выражает те или иные стороны социального бытия, место и роль человека в нем.

 Социальные связи, свойственные обществу как сложной систе­ме и целостному образованию, имеют устойчивый характер и вос­производятся в историческом процессе, переходя от одного поко­ления людей к другому. Они реальны, поскольку осуществляются при совместной деятельности в определенное время и для достиже­ния конкретных целей. Эти связи и отношения устанавливаются не по чьей-либо прихоти, а объективно, под воздействием тех усло­вий, в которых человек существует, совершает поступки, творит.

 К тому же общество не есть простая совокупность индивидов и их взаимосвязей. Представляя собой целостную систему с характер­ным для нее качественным состоянием, оно первично по отноше­нию к отдельной личности. Каждый индивид, рождаясь, застает оформленную структуру ранее сложившихся связей и по мере сво­ей социализации включается в нее, усваивает ставшие к тому вре­мени доступными людям знания и ценности, определившиеся нор­мы повеления.

 Следует учитывать также и то, что самое главное для человека — это принадлежность к общности себе подобных. Обстоятельства жизни человека с древнейших времен складывались таким обра­зом, что ему было предназначено сотрудничество с другими людь­ми. Вместе с тем в процессе взаимодействия индивидов и усложне­ния социальных связей на определенной ступени общественного развития во взаимных отношениях наряду с сотрудничеством стали проявляться соперничество, конкуренция, психологическая несов­местимость, противоположность интересов и выбора средств дос­тижения целей. Обострение подобных противоречий, их эскалация привели в конечном счете к активному противоборству, конфлик­там.

 Мы приходим к выводу к выводу о том, что конфликт должен вос­приниматься вполне нормальным общественным явлением, свойством социальных систем, процессом и способом взаимодействия людей. Как и человек, общество по самой своей природе не может быть абсо­лютно совершенным, идеальным, бесконфликтным. Дисгармония, противоречия, конфликты — постоянные и неизбежные составные части общественного развития.

 **Конфликт — явление осознанное, действие обдуманное. Он** подтверждает ту истину, что человек принципиально отличается от других живых существ тем, что его намерения и поступки направ­ляются не врожденными инстинктами, не «меркой своего вида», а программой, целевыми установками, которые вырабатываются им самим в процессе своей жизнедеятельности. Человек наделен спе­цифическим, только ему присущим качеством — разумом, способ­ностью отражать реально существующий мир и общественно-исто­рическую практику. Сознание в его индивидуальной и общественной формах представляет собой совокупность идей и взглядов, чувств, привычек и нравов. Оно охватывает все богатство духовной культу­ры — той «второй природы», что сотворена людьми.

 Обладая разумом и способностью к самосознанию, человек, в большей степени свободен в выборе направлений деятельности, может регулировать свои отношения. Будучи потенциально рацио­нальным, он склонен считаться с писаными и неписаными прави­лами поведения, которые усваиваются им в процессе социализа­ции, приобщения к достижениям культуры.

Таким образом, конфликт предстает как осознание на уровне отдельного человека, социальной группы или более широкой общности противоречивости процесса взаимодействия и отношений, различий, а то и несовместимости интересов, ценностных оценок и целей, как ос­мысленное противостояние.

 Следующая черта: **конфликт — явление широко распространен­ное, повсеместное, вездесущее.** Конфликтные ситуации возникают во всех сферах общественной жизни — будь то экономика, полити­ка, быт, культура или идеология. Они неизбежны как неотъемле­мый компонент развития общества и самого человека.

 В самом деле, разве можно представить себе становление от­дельной личности или деятельность организации без внутренней напряженности, противоречий, преодоления застоя и косности, столкновений и борьбы. Причинами их могут быть, в частности, условия хозяйствования, стечение неблагоприятных для функцио­нирования организации обстоятельств; проблемы трудовой моти­вации, связанные с оплатой труда, содержанием и престижностью работы, отношениями в коллективе между отдельными лицами и социальными группами; структурные нестыковки, обрывы в ком­муникативных связях, недовольство работников решениями адми­нистрации; эмоциональные всплески, вызываемые различиями в темпераменте, характере и манере поведения совместно работаю­щих людей, их возрасте и жизненном опыте, нравственных пред­ставлениях, уровне образования, квалификации и общей культуры.

 Бесконфликтность — это иллюзия, утопия и уж тем более не благо. Конфликты, как и любые социальные противоречия, явля­ются формой реальных общественных связей, которые как раз и выражают взаимодействие личностей, отношения социальных групп и общностей при несовпадении, несовместимости их потребнос­тей, мотивов и ролей. Словом, там, где действуют люди, практически всегда есть место и конфликтам.

 Весьма существенно, что **конфликт — это такое взаимодействие, которое протекает в форме противостояния, столкновения, противо­борства личностей или общественных сил, интересов, взглядов, по­зиций по меньшей мере двух сторон.** В процессе его развертывания имеют место и действия и контрдействия, так как осуществление намерений участников конфликта неизбежно сопряжено с вмешательством в дела другой стороны (или сторон), нанесением ей определенного ущерба, преодолением сопротивления, созданием помех, мешающих добиться поставленной цели.

 И еще одна важная черта, которая выражается в том, **что конф­ликт — прогнозируемое явление, подверженное регулированию.** Это объяснимо самой природой возникновения конфликтных столкно­вений, формами взаимодействия участвующих в них сторон, заин­тересованностью в исходе и последствиях противоборства.

 Во-первых, конфликтное взаимодействие отличается тем, что противостояние в нем выразителей несовпадающих интересов и целей служит для них одновременно и связующим звеном.

 Во-вторых, любой участник конфликтного противостояния так или иначе должен аргументировать свою позицию, обосновывать притязания и мобилизовывать силы для реализации выдвигаемых им требований.

 Психологи рассматривают конфликт как естественное условие взаимодействия людей, в основе которого лежат противоречия, су­щественные различия между интересами и ценностями субъектов социальных связей на соответствующем этим различиям эмоцио­нальном фоне. Они утверждают, что конфликт, будучи проявлени­ем общения существ, способных к самосознанию, означает отсут­ствие согласия, расхождение во мнениях, столкновение разных взглядов и желаний, противоположных при данных обстоятельствах тенденций, потребностей, интересов, мотивов и стилей поведения.

 Если суммировать вышесказанное о конфликте и исходить из его распространенного понимания как столкновения сторон, мне­ний и сил, то для управленческой науки и прикладной значимости конфликтологии наиболее близким и приемлемым будет, вероят­но, следующее определение: **конфликт—это нормальное проявле­ние социальных связей и отношений между людьми, способ взаимо­действия при столкновении несовместимых взглядов, позиций и интересов, противоборство взаимосвязанных, но преследующих свои цели двух или более сторон.** Возможен выбор и других определений. Но при любом варианте важно соблюсти ряд требований, включая указание на общественную природу и закономерный характер кон­фликта как условия и процесса взаимодействия субъектов соци­альных связей, подчеркнутую фиксацию внимания на столкнове­нии и противоборстве вовлеченных в конфликт сторон, выделение возможностей влияния на конфликтное поведение, урегулирова­ния конфликта.

**Глава 2. Сущность и содержание инновационных конфликтов**

**2.1. Этапы протекания инновационного конфликта.**

Анализ конфликтов надо начинать с элементарного, простейшего уровня, с истоков возникновения конфликтных отношений. Традиционно он начинается со структуры потребностей, набор которых специфичен для каждой личности и психосоциальной группы. Все эти потребности можно подразделить на пять основных типов:

1 - физические потребности (пища, материальное благополучие и т.д.);

2 - потребности в безопасности;

3 - социальные потребности (общение, контакты, взаимодействие);

4 - потребности в достижении престижа, знаний, уважения, определенного уровня компетенции;

5 - высшие потребности в самовыражении, самоутверждении.

Все поведение человека упрощенно можно представить как ряд элементарных актов, каждый из которых начинается с нарушением равновесия в связи появлением потребности и значимой для индивида цели, а заканчивается восстановлением равновесия и достижением цели. Любое вмешательство (или обстоятельство), создающее преграду, перерыв в уже начавшемся или намечаемом действии человека, называется блокадой.

В случае появления блокады от индивида или социальной группы требуется переоценка ситуации, принятие решения в условиях неопределенности, постановка новых целей и принятие нового плана действий.

В такой ситуации каждый человек пытается избежать блокады, ищет обходные пути, новые эффективные действия, а также причины блокады. Встреча с непреодолимым затруднением в удовлетворении потребности может быть отнесена к фрустрации, которая обычно связана с напряжением, неудовольствием, переходящим в раздражение и злость.

Реакция на фрустрацию может развиваться по двум направлениям - это может быть или отступление, или агрессия.

Отступление - это избежание фрустрации путем кратковременного или долговременного отказа от удовлетворения определенной потребности. Отступление может быть двух видов: 1) сдерживание - состояние, при котором индивид отказывается от удовлетворения какой-либо потребности из страха; 2) подавление - уход от реализации целей под воздействием внешнего принуждения, когда фрустрация загоняется вглубь и может в любой момент выйти наружу в форме агрессии.

Агрессия может быть направлена на другого человека или группу людей, если они являются причиной фрустрации. Агрессия при этом носит социальный характер и сопровождается состояниями гнева, враждебности, ненависти. Агрессивные социальные действия вызывают ответную агрессивную реакцию и с этого момента начинается социальный конфликт.

Таким образом, для возникновения инновационного конфликта необходимо, во-первых, чтобы причиной фрустрации было поведение других людей; во-вторых, чтобы на агрессивное социальное действие возникла ответная реакция.

Любой инновационный конфликт имеет сложную внутреннюю структуру.

Анализ содержания и особенностей протекания социального конфликта целесообразно проводить по трем основным стадиям:

* предконфликтная ситуация;
* непосредственно конфликт;
* стадия разрешения конфликта.

*1. Предконфликтная ситуация.*

Ни один инновационный конфликт не возникает мгновенно. Эмоциональное напряжение, раздражение и злость обычно накапливаются в течение некоторого времени, предконфликтная стадия иногда затягивается настолько, что забывается первопричина столкновения.

Предконфликтная стадия - это период, в который конфликтующие стороны оценивают свои ресурсы, прежде чем решиться на агрессивные действия или отступать.

Первоначально каждая из конфликтующих сторон ищет пути достижения целей избежания фрустрации без воздействия на соперника. Этот момент в предконфликтной стадии называется идентификацией.

Предконфликтная стадия характерна также формированием каждой из конфликтующих сторон стратегии или даже нескольких стратегий.

*2. Непосредственно конфликт.*

Эта стадия характеризуется, прежде всего, наличием инцидента, т.е. социальных действий, направленных на изменение поведения противника. Это активная, деятельная часть конфликта.

Действия, составляющие инцидент, могут быть различными. Их можно разделить на две группы, каждая из которых имеет в своей основе специфическое поведение людей.

К первой группе относятся действия соперников в конфликте, носящем открытый характер. (Словесные прения, экономические санкции, физическое воздействие, политическая борьба и т.п.)

Ко второй группе относятся скрытные действия соперников в конфликте. Основным образом действия в скрытом внутреннем конфликте является рефлексивное управление. Это способ управления, когда основания для принятия решения передаются одним из действующих лиц другому. Один из соперников пытается передать и внедрить в сознание другого такую информацию, которая заставляет этого другого действовать так, как выгодно тому, кто передал данную информацию.

*3. Разрешение конфликта.*

Внешним признаком разрешения конфликта может служить завершение инцидента. Именно завершение, а не временное прекращение. Устранение, прекращение инцидента - необходимое, но недостаточное условие погашения конфликта. Часто, прекратив активное конфликтное взаимодействие, люди продолжают переживать фрустрирующее состояние, искать его причину. И тогда угаснувший было конфликт, вспыхивает вновь.

Разрешение социального конфликта возможно лишь при изменении конфликтной ситуации. Это изменение может принимать различные формы. Но наиболее эффективным изменением конфликтной ситуации, позволяющим погасить конфликт, считается устранение причин конфликта.

Возможно также разрешение социального конфликта путем изменения требований одной из сторон: соперник идет на уступки и изменяет цели своего поведения в конфликте.

Конфликты могут принимать самую разную форму - от простой ссоры двух людей до крупного военного или политического столкновения с участием миллионов. Всем конфликтам присущи четыре основных параметра:

* причины конфликта;
* острота конфликта;
* длительность конфликта;
* последствия конфликта.

**2.2. Причины инновационного конфликта.**

Причина конфликта является тем пунктом, вокруг которого разворачивается конфликтная ситуация. Можно выделить следующие типы причин.

 1. Наличие противоположных ориентаций. У каждого индивида и социальной группы имеется определенный набор ценностных ориентаций относительно наиболее значимых сторон социальной жизни. Все они различаются и обычно противоположны. В момент стремления к удовлетворению потребностей, при наличии блокируемых целей, достичь которых пытаются несколько индивидов или групп, противоположные ценностные ориентации приходят в соприкосновение и могут стать причиной возникновения конфликтов. Конфликты по причине противоположных ценностных ориентаций крайне разнообразны. Наиболее острые конфликты появляются там, где существуют различия в культуре, восприятии ситуации, статусе или престиже. Конфликты, причиной которых служат противоположные ориентации, могут протекать в сферах экономических, политических, социально-психологических и других ценностных ориентаций.

 2. Идеологические причины. Конфликты, возникающие на почве идеоло-гических разногласий, являются частным случаем конфликта противоположности ориентаций. Разница между ними состоит в том, что идеологическая причина конфликта заключается в разном отношении к системе идей, которые оправдывают и узаконивают отношения субординации, доминирования и основополагающие мировоззрения у различных групп общества.

 3. Причины конфликта, заключающиеся в различных формах экономического и социального неравенства. Этот тип причин связан со значительными различиями в распределении ценностей между индивидами и ли группами. Неравенство в распределении ценностей существует повсеместно, но конфликт возникает только при такой величине неравенства, которая расценивается как весьма значительная.

 4. Причины конфликтов, лежащие в отношениях между элементами социальной структуры. Конфликты появляются в результате разного места, которое занимают структурные элементы в обществе, организации или упорядоченной социальной группе. Конфликт по этой причине может быть связан, во-первых, с различными целями, преследуемыми отдельными элементами. Во-вторых, конфликт по этой причине бывает связан с желанием того или иного структурного элемента занять более высокое место в иерархической структуре.

 Любая из перечисленных причин может послужить толчком, первой ступенью конфликта только при наличии определенных внешних условий. Что же должно случиться, чтобы возник конфликт, чтобы актуализировалась соответствующая причина? Очевидно, что помимо существования причины конфликта вокруг нее должны сложиться определенные условия, служащие питательной средой для конфликта.

**2.3. Острота инновационного конфликта.**

 Когда говорят об остром инновационном конфликте, то, прежде всего, подразумевают конфликт с высокой интенсивностью социальных столкновений, в результате которых в короткий промежуток времени расходуется большое количество психологических и материальных ресурсов. Для острого конфликта характерны в основном открытые столкновения, которые происходят настолько часто, что сливаются в единое целое.

 Острота конфликта в наибольшей степени зависит от социально-психологических характеристик противоборствующих сторон, а также от ситуации, требующей немедленных действий. Впитывая энергию извне, конфликтная ситуация заставляет участников действовать немедленно, вкладывая в столкновение всю свою энергию.

**2.4. Длительность инновационного конфликта.**

 Каждый индивид в своей жизни неизбежно сталкивался с конфликтами разной длительности. Это может быть короткая, длящаяся несколько минут стычка (между двумя индивидуумами), а может быть и противостояние различных групп, длящаяся на протяжении жизни нескольких поколений (конфликт между религиями). Исследования конфликтных ситуаций показывают, что длительные, затяжные конфликты нежелательны при любых обстоятельствах.

**2.5. Последствия инновационного конфликта**.

 Последствия инновационного конфликта весьма противоречивы. Конфликты, с одной стороны, разрушают социальные структуры, приводят к значительным необоснованным затратам ресурсов, а с другой - являются тем механизмом, который способствует решению многих проблем, сплачивает группы и в конечном счете служит одним из способов достижения социальной справедливости.

 Двойственность в оценке людьми последствий конфликта привела к тому, что социологи, занимающиеся теорией конфликтов, или, как еще говорят, конфликтологией, не пришли к общей точке зрения по поводу того, полезны или вредны конфликты для общества. Так многие считают, что общество и отдельные его составные части развиваются в результате эволюционных изменений, и вследствие этого предполагают, что социальный конфликт может носить только негативный, разрушительный характер. Но существует группа ученых, состоящая из сторонников диалектического метода. Они признают конструктивное, полезное содержание всякого конфликта, так как в результате конфликтов появляются новые качественные определенности.

 Предположим, что в каждом конфликте существуют как дезинтегративные, разрушительные, так и интегративные, созидательные моменты.

 Конфликт способен разрушать социальные общности. Кроме того, внутренний конфликт разрушает групповое единство.

 Говоря о позитивных сторонах конфликта, следует отметить, что ограниченным, частным последствием конфликта может явиться усиление группового взаимодействия. Конфликт может оказаться единственным выходом из напряженной ситуации.

 Таким образом, налицо два типа последствий конфликтов:

 *дезинтегрированные* последствия, которые усиливают ожесточение, ведут к разрушениям и кровопролитию, к внутригрупповому напряжению, разрушают нормальные каналы кооперации, отвлекают внимание членов группы от насущных проблем;

 *интегративные* последствия, которые определяют выход из сложных ситуаций, приводят к разрешению проблем, усиливают групповую сплоченность, ведут к заключению союзов с другими группами, приводят группу к пониманию интересов ее членов.

**Глава** **4. Способы разрешения конфликтов.**

 Стиль поведения в конфликте совпадает по значению со способом его разрешения. Относительно общения между людьми стиль есть манера вести себя, совокупность характерных приёмов, отличающих образ действий, т. е.

в данном случае способ преодоления конфликтной ситуации, решение проблемы, приведшей к конфликту. Следовательно путь к урегулированию конфликтов лежит через те же пять способов упомянутых в предыдущем разделе. При этом приходится принимать в расчёт ряд существенных обстоятельств, которые так или иначе сводятся к использованию мер стимулирования, включая убеждение и принуждение.

 Во-первых, основная задача в урегулировании любого конфликта состоит в том, чтобы по возможности придать ему функционально-положительный характер, свести к минимуму неизбежный ущерб от негативных последствий противостояния или острого противоборства. Такой результат достижим, если участники конфликта проявят честный и доброжелательный подход к улаживанию своих разногласий, общую в этом заинтересованность, если они приложат совместные усилия к поиску положительного решения на основе консенсуса, т.е. устойчивого, стабильного согласия всех сторон,

 При консенсусе вовсе не обязательно, чтобы общее согласие было единогласием — полным совпадением позиций всех участников процесса урегулирования конфликта. Достаточно того, чтобы отсутствовало возражение кого-либо из оппонентов, ибо консенсус несовместим с отрицательной позицией хотя бы одной из сторон, участвующих в конфликте. Конечно, тот или иной вариант согласия зависит от природы и типа конфликта, характера поведения его субъектов, а также от того, кто и как управляет конфликтом.

 Во-вторых, возможен двоякий исход конкретного конфликта - его полное или частичное разрешение. В первом случае достигается исчерпывающее устранение причин, вызвавших конфликтную ситуацию, а при втором варианте происходит поверхностное ослабление разногласий, которые со временем могут вновь обнаружить себя.

 При полном разрешении конфликт прекращается как на объективном, так и на субъективном уровнях. Конфликтная ситуация претерпевает кардинальные изменения, ее отражение в сознании оппонентов означает трансформацию, превращение «образа противника» в «образ партнера», а психологическая установка на борьбу, противодействие сменяется ориентацией на примирение, согласие, партнерское сотрудничество.

 Частичное же разрешение не искореняет причины конфликта. Оно, как правило, выражает только внешнее изменение конфликтного поведения при сохранении внутреннего побуждения к продолжению противоборства. Сдерживающими факторами выступают либо волевые, идущие от разума аргументы, либо санкция сторонней силы, воздействующей на участников конфликта. Предпринимаемые меры направляются на то, чтобы убедить или заставить конфликтующие стороны прекратить враждебные действия, исключить чье-либо поражение, указать на средства, способствующие взаимопониманию.

 В-третьих, отдельное лицо или социальная группа, соотнося интересы конфликтующих сторон и параметры их поведения, выбирают приоритетный для себя способ разрешения конфликта, наиболее доступный и приемлемый в данных условиях. Необходимо понимание того, что не всякий стиль, следовательно, и способ подходят к конкретной ситуации. Каждый из способов эффективен лишь при разрешении определенного типа конфликтов.

 Способ конфронтации часто избирают участники коллективных трудовых споров, локальных и всеобщих социальных конфликтов. Нередко они доводят свои разногласия с работодателями по социально-трудовым проблемам до крайней формы — забастовки, пуская в ход угрозу нанесения ощутимого экономического ущерба, а также психологическое давление посредством проведения митингов, демонстраций и голодовок, выдвижение политических требований к органам власти и т.п. Сотрудничество — весьма результативный способ разрешения конфликтов в организациях, позволяющий путем открытого коллективного обсуждения, взаимного согласования достигать удовлетворения интересов конфликтующих сторон.

 Широко распространённым способом разрешения конфликтов является ныне компромисс.

 Классический пример компромисса — отношения продавца и покупателя на рынке -результат купли-продажи (главным образом соглашение о цене) и есть желанный плод компромисса, взаимных уступок, устраивающих обе стороны.

Вместе с тем постоянное обращение к компромиссам показывает, что нет универсальных, единственно пригодных средств, что любой способ как совокупность приемов и правил имеет ограничения в зависимости от ситуации, участников конфликта и решаемых ими задач. Компромисс тем и удобен, что не противостоит другим способам урегулирования конфликтов, не исключает их использования наравне или в сочетании с собой.

 В-четвертых, конфликтующая сторона может при определенных условиях воспользоваться не одним, а двумя-тремя или вообще всеми способами разрешения конфликта. Это обстоятельство также служит подтверждением того факта, что ни один из пяти стилей поведения в конфликтах, способов их разрешения нельзя выделять, признать как наилучший и соответственно как наихудший.

 **Вывод**: Главное заключается в том, что нужно обрести умение с пользой применять любой из способов, сознательно делать тот или иной выбор, исходя из конкретной конфликтной ситуации.

**Заключение.**

 Таким образом, в данной работе были рассмотрены вопросы сущности и содержания инновационных конфликтов.

 Причины конфликтов - это различия в представлениях и ценностях, потому что, вместо того чтобы объективно анализировать про­блему, люди часто рассматривают только те взгляды, альтерна­тивы и аспекты ситуации, которые благоприятны лишь для их группы и личных потребностей.

Большая часть проблематики конфликта разрабатывается на макроуровне в контексте крупномасштабных теоретических построений, связанных с задачами объяснения социокультурных изменений в современном обществе.

 Вместе с тем, проблематика конфликта носит сугубо прикладной характер. Она пользуется широким спросом при решении вполне конкретных ситуаций, в которых наблюдается столкновение интересов двух или большего числа сторон. По сути дела в практике организации современного менеджмента, в дипломатии, в юриспруденции, коммерческой деятельности и иных областях жизни, где наблюдается непосредственное столкновение интересов противостоящих сторон, сложилось прикладное направление, которое получило название конфликтология. Конфликтолог - это специальная профессия, представители которой участвуют во многих переговорных процессах, выезжают в "горячие точки", где работают в качестве консультантов и участвуют в переговорном процессе на разных уровнях и в разных ситуациях.

Способами выхода из конфликтов являются средства убеждения, навязывание норм, материальное стимулирование, использование власти.

**Список литературы**

1. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. "Внимание: Конфликт!"- Новосибирск, 1989-164с.
2. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология: Учебник.-М.: Инфра-М, 2000—224с.
3. Дмитриев А. В. Конфликтология: Учебное пособие.-М.: Гардарики, 2000-320с.
4. «Социология» учебное пособие, Москва, Издательство "Знание",1995
5. Брушлинский А.В. «Общая психология», Москва, «Просвещение», 1986.
6. Веренко И.С. «Конфликтология», Москва, концерн «Swiss», 1990.
7. Готтсданкер Р. «Основы психологического эксперимента», Издательство Московского Университета, 1982.
8. Добрович А.Б. «Воспитателю о психологии общения», Москва, «Просвещение» , 1987.
9. Здравомыслов А.Г. «Социология конфликта», Москва, АО «Аспект пресс», 1994.
10. Фролов С.С. «Социология», Москва, Издательство "Логос", 1996 г.
11. http://teolog.ru/ib/idex.php?асt=SFsf=29