**Содержание**

Введение

1. Понятие конфликта
2. Причины возникновения конфликта
3. Стадии конфликта
4. Стили поведения в конфликте
5. Пути решения конфликтной ситуации
6. Медиация

Список использованной литературы

# Введение

Конфликт — это нормальное состояние общества; в любом обществе всегда, во все времена существовали, существуют и будут существовать конфликтныеситуации.

*В. А. Ядов*

Каждый человек на протяжении своей жизни неоднократно сталкивается с конфликтами разного рода. Мы хотим чего-то достичь, но цель оказывается трудно достигаемой. Мы переживаем неудачу и готовы обвинить окружающих нас людей в том, что мы не смогли достичь желаемой цели. А окружающие - будь то родственники или те, с кем вы вместе работаете, полагают, что вы сами виноваты в собственной неудаче. Либо цель была вами неверно сформулирована, либо средства ее достижения выбраны неудачно, либо вы не смогли оценить верно сложившуюся ситуацию и обстоятельства вам помешали. Возникает взаимное непонимание, которое постепенно перерастает в недовольство, создается обстановка неудовлетворенности, социально-психологического напряжения и конфликта.

Как выйти из сложившейся ситуации? Надо ли предпринимать какие-либо специальные усилия для того, чтобы преодолеть ее и вновь завоевать расположение окружающих вас людей? Или же не нужно этого делать; просто не следует обращать внимание на то, как к вам относятся другие?

Чтобы найти правильное решение этой дилеммы весьма полезно знать, что такое конфликт, как он разворачивается, через какие фазы проходит и как разрешается. В этом смысл изучения конфликтов.

1. **Понятие конфликта**

Конфликты неизбежны, даже если взаимоотношения с другими людьми строятся на мире и гармонии. Для того чтобы ткань общественной жизни не рвалась из-за конфликтов, а, наоборот, крепла вследствие роста умения находить и развивать общие интересы, каждый здравомыслящий человек должен обладать умением определять момент зарождения конфликта, эффективно улаживать споры и разногласия.

Для разрешения конфликта важно уметь гибко пользоваться различными подходами, выходить за пределы привычных схем и чутко реагировать на возможность поступать и мыслить по-новому.

Конфликт можно использовать как источник жизненного опыта, самовоспитания и самообучения. Конфликты могут быть использованы в качестве учебного материала, если в последующем найдется время на анализ конфликтной ситуации, что позволит узнать больше о самом себе, о вовлеченных в конфликт людях или обстоятельствах, вызвавших конфликт. Такие знания помогут принять правильное решение в будущем и избежать конфликта.

Конфликт (от лат. conflictus — столкновение) — столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия.№

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

Конфликты являются частью повседневной жизни. Конфликт в социальной сфере как спор сторон, как противоречие в их интересах и целях естественен и поэтому неизбежен. Более того, по словам известного специалиста в области переговоров Р.Фишера, чем более разнообразным становится мир, с тем большим числом противоречий в интересах приходится сталкиваться. Психологи также отмечают, что конфликт позволяет предотвратить стагнацию общества, ведет его к развитию, стимулирует поиск решения проблем. Кроме того, конфликт малой интенсивности, разрешенный мирно, может предотвратить более серьезный конфликт. Замечено, что в тех социальных группах, где довольно часты небольшие конфликты, редко дело доходит до крупных противоречий. Вопрос заключается не в том, чтобы предотвратить или не заметить конфликт, а в том, чтобы предотвратить конфликтное поведение, связанное с деструктивными, насильственными способами разрешения противоречий и направить участников на поиск взаимоприемлемого решения.

1. **Причины возникновения конфликта**

Причины возникновения конфликтов могут быть самыми разными, как объективными, так и субъективным. Для разрешения объективных конфликтов необходимо, прежде всего, устранить вызывающие их причины. Однако возникновение и развитие объективных и, особенно, субъективных конфликтов в значительной степени зависят от стиля поведения конфликтующих сторон.

Склонность к агрессии, степень конфликтности людей различна - все это знают. «Провокаторами» конфликтности являются самые разнообразные свойства личности, такие, как вспыльчивость, демонстративность (постоянное желание «покрасоваться»), негибкость, прямолинейность, бесцеремонность, подозрительность, честолюбие, эгоизм, грубость.

Конфликтность характеризуется направленностью реакций в «острой» ситуации. Для человека может быть характерно действовать по принципу: «Виноваты все, кроме меня» - это типичный агрессор. Некоторые склонны в большинстве случаев взваливать всю вину на себя - получается типичная «жертва». Третьи считают, что такова жизнь», примиряясь с ситуацией и не обвиняя никого. Такие люди сами довольно бесконфликтны, но иногда конфликтные ситуации порождает сама их пассивность. Многое в нашем поведении определяется и временными ситуативными факторами. Несомненно, если человек не выспался, или его «накачали» с утра, или он третий день пытается оформить какую-то справку, то его потенциальная конфликтность будет гораздо выше, чем обычно.

Конфликты между людьми - явление обычное, а иногда они даже имеют положительное значение. Порой гораздо полезнее вскрыть подспудно назревший конфликт и разрешить его, чем, боясь обострения, постоянно «жить на вулкане» эмоциональной напряженности. Беда в том, что мы часто не решаем конфликтные ситуации, а только ухудшаем положение своим поведением.

Рассмотрим механизмы возникновения и развития конфликтов. Один из «героев» конфликта делает выпад в отношении другого. Это воздействие вызывает противодействие с передозировкой средств: ведь, чтобы победить, ответ должен быть сильнее. Теперь уже зачинщику приходится «брать реванш» и опять с передозировкой... и так далее... Порочный круг замкнулся...

И что же в результате? Нерешение вопроса, потоки раздражения, даже озлобления, взаимные оскорбления, испорченное на весь день (а то и дольше) настроение, неудовлетворенность, иногда выпивка «для снятия напряжения», сердечные приступы, обострение всяческих других «болячек», ощущение неловкости и возмущения у свидетелей... Этот перечень можно продолжить и дальше.

Эмоциональная стратегия, направляемая сиюминутными побуждениями, неконтролируемыми вспышками гнева и раздражения лишь углубляет разногласия. Конфликт становится самоцелью.

Очень типично, что в конфликтной ситуации объективный повод конфликта сразу же теряется, происходит переход «на личности», в соперника «выстреливают» самыми обидными, самыми ранящими словами. Соперники даже иногда, не нарушая приличий, идут на самое настоящее «психологическое убийство»; несколькими ядовитыми словами или фразами они уничтожают соперника, разрушают сложившийся у него образ самого себя как достойного человека.

Последствия унижений переживаются и ощущаются участниками (особенно побежденными, жертвами) всю жизнь. Они отравляют людям существование, снятся в кошмарных снах. Вызванные подобными унижениями тревога, беспокойство, чувство неполноценности, ощущение невозможности достигнуть поставленных целей и жить по усвоенным с детства моральным нормам нередко являются причиной или дополнительным стимулом для развития тяжелейших болезней, существенно сокращающих человеческую жизнь.

Часто агрессор защищает и оправдывает себя тем, что приписывает свои агрессивные устремления окружающим и, особенно, людям, которые находятся в зависимости от него. Он искренне считает, что другие относятся к нему враждебно, только и ждут удобного момента, чтобы устроить ему какую-нибудь каверзу. Это делает человека еще более агрессивным и подозрительным, он все чаще втягивается в конфликтные ситуации и еще больше убеждается в своей печальной «правоте». С таким развитием событий особенно трудно справиться потому, что его причины остаются неосознанными. Защитные механизмы личности с легкостью приукрашивают «я», сваливая вину на других.

В эмоциональной, конфликтной ситуации сознание сужается и действительность воспринимается искаженно. Человек склонен в конфликте впадать в иллюзию собственного благородства, то есть совершенно искренне считать себя правым, высокоморальным, поступающим «по чести», тогда как поведение «соперника» видится не выдерживающим никакой критики. Такое упрощение, примитивизация действительности встречаются часто. Если подобное поведение становится привычным, то постепенно человек оказывается не способен объективно, критично оценивать его. Он учится на собственных ошибках лишь тому, что «с волками жить — по-волчьи выть», и использует соответствующие формы общения с другими.

Что же, в первую очередь, вызывает и поддерживает конфликт? К сожалению, прежде всего, то, что его участники, как правило, озабочены ложно понятым самоутверждением, стремлением поставить соперника «на место», сказать «последнее слово», оказаться правым, более сильным. Каждый старается не уронить своего достоинства, а то и самоутвердиться, унизив другого, и оказаться, таким образом, выше него.

Ядром конфликтного поведения, таким образом, оказывается неудовлетворенная потребность в самоутверждении, отсутствие уверенности в том, что наше «я» достойно любви и уважения. Именно люди, неуверенные в себе в глубине души (а внешне они часто демонстрируют нарочитую самоуверенность и превосходство), больше других нуждаются в бесконечном подкреплении своей «высокой» самооценки.

Таким людям трудно уступить в конфликте, признать свою ошибку, так как это выбивает последние кирпичики из их шатающегося постамента. Всеми силами, любыми средствами они готовы поддерживать свое мнимое благополучие и, прежде всего, за счет других.

Таким людям бывает жизненно важно доказать, что «все кругом - подлецы», «каждый думает только о себе». Ведь «если все - плохие, то я не так уж и плох на их фоне!»

Неудивительно, что человек наиболее болезненно воспринимает и менее всего склонен прощать другим именно унижение своего достоинства, хотя интуитивно понимает, что умение признать свою вину - чаще всего признак силы, а упорствование в своей якобы правоте - признак слабости, неуверенности.

Вспомним латинскую пословицу: «Юпитер, ты сердишься, значит, ты неправ». В самом деле, мы особенно раздраженно реагируем именно в той ситуации, когда ощущаем себя не вполне правыми.

Известно, что с наибольшей готовностью люди клеймят в других именно собственные ошибки и недостатки, тем самым как бы говоря: «Ко мне-то это не относится, уж я-то совсем не такой». Очень агрессивно человек реагирует на те поступки других, которые ему и самому хотелось бы совершить, но он не решается это сделать по многим причинам. Чувствуя себя несправедливо обиженным, такой человек искренне возмущается: «Как он смеет! Что он себе позволяет!». А за этим стоит: «Я-то ведь себе этого не позволяю, хоть мне и хочется!».

Ощутив подкатывающий к горлу комок гнева, спросим себя: «Почему я с такой горячностью на это ополчаюсь, нет ли здесь досады на себя из-за собственной вины?» Чтобы осознать истинное положение, необходимо немалое мужество. Прав был Лев Толстой, говоря, что мы не любим тех, кому сделали зло. Они искренне кажутся нам плохими, неприятными людьми. В самом деле, как бы мы иначе оправдали свой поступок по отношению к ним?

1. **Стадии конфликта**

Выделяют следующие стадии протекания конфликта:

1. Стадия потенциального формирования противоречивых интересов, ценностей и норм — положение дел накануне конфликта. На этой стадии уже существуют какие-то предпосылки для конфликта, возможно, имеется сильная напряженность в отношениях, но она пока не выливается в открытые конфликтные столкновения. Такое положение дел может сохраняться довольно долго. Эта стадия может быть также обозначена как латентный, или скрытый, конфликт.
2. Стадия перехода потенциального конфликта в реальный, или стадия осознания участниками конфликта своих верно или ложно понятых интересов.

Эту стадию можно обозначить как инцидент, т.е. первую стычку конфликтантов. Инцидент выступает завязкой конфликта. Нередко инцидент выступает как будто по случайному поводу, но на самом деле - это последняя капля, которая переполняет чашу. Конфликт, начавшийся с инцидента, может им и закончиться (например, перебранка пассажиров в городском транспорте).

3. Стадия конфликтных действий. На этой стадии конфликт как бы “шагает по ступенькам”, реализуясь в серии отдельных актов — действий и противодействий конфликтующих сторон. Эскалация может быть непрерывной: с постоянно возрастающей степенью напряженности отношений и силы ударов, которыми обмениваются конфликтанты; и волнообразной, когда напряженность отношений то усиливается, то спадает, а периоды активной конфронтации сменяются временным улучшением отношений.

На этой стадии возможно переживание кульминации конфликта (верхней точки его эскалации). Кульминация подводит к осознанию необходимости прервать дальнейшее обострение отношений и искать выход из конфликта.

4. Стадия снятия или разрешения конфликта. На этой стадии необходимо ввести два понятия: цена конфликта и цена выхода из конфликта. Сравнение этих двух составляющих позволяет рационально решать вопрос: стоит ли продолжать конфликт или же выгоднее его прекратить. Часто завершения конфликта удается достичь только посредством специальных усилий, направленных на его разрешение. Одной из форм завершения конфликта является приглашение посредника, призванного провести переговоры конфликтующих сторон.

**4. Стили поведения в конфликте**

К. Томас выделяет пять основных стилей поведения в конфликтной ситуации: конкуренция, сотрудничество, компромисс, уклонение и приспособление. Он также подчеркивает, что в разных ситуациях в поведении могут сочетаться различные стили:

**1)** стиль конкуренции(доминирование, соперничество, борьба, напористость) может использовать человек, обладающий сильной волей, достаточным авторитетом, властью, не очень заинтересованный в сотрудничестве с другой стороной и стремящийся в первую очередь удовлетворить собственные интересы, Этот стиль можно использовать, если:

* исход конфликта очень важен для вас, и вы делаете большую ставку на решение возникшей проблемы в свою пользу;
* вы обладаете достаточной властью и авторитетом, и вам представляется очевидным, что предлагаемое вами решение — наилучшее;
* вы чувствуете, что у вас нет иного выбора и вам нечего терять;
* вы должны принять непопулярное решение, и у вас достаточно полномочий для выбора этого шага;
* вы взаимодействуете с подчиненными, предпочитающими авторитарный стиль.

Однако следует иметь в виду, что это не тот стиль, который можно использовать в близких личных отношениях, так как, кроме отчуждения, он ничего больше не сможет вызвать. Его также нецелесообразно использовать в ситуации, когда вы не обладаете достаточной властью, а ваша точка зрения по какому-то вопросу расходится с точкой зрения более значимого лица;

2) стиль сотрудничества(кооперация, интеграция) можно использовать, если, отстаивая собственные интересы, вы вынуждены принимать во внимание нужды и желания другой стороны. Этот стиль наиболее труден, так как он требует более продолжительной работы. Цель его применения — разработка долгосрочного взаимовыгодного решения. Такой стиль требует умения объяснять свои желания, выслушивать друг друга, сдерживать эмоции. Для разрешения конфликта этот стиль можно использовать в ситуациях, когда:

* необходимо найти общее решение, если каждый из подходов важен и не допускает компромиссных решений;
* у вас прочные, длительные, взаимозависимые отношения с другой стороной;
* стороны способны выслушивать друг друга и излагать суть своих интересов, умеют интегрировать точки зрения;

3) стиль компромисса***,*** суть которого в том, что стороны стремятся урегулировать разногласия при взаимных уступках. В этом плане он напоминает стиль сотрудничества, однако, осуществляется на более поверхностном уровне. Этот стиль наиболее эффективен, если обе стороны хотят одного и того же, но знают, что одновременно это невыполнимо (например, стремление занять одну и ту же должность или одно и то же помещение). Такой подход к разрешению конфликтов целесообразно использовать в следующих ситуациях:

* обе стороны имеют одинаково убедительные аргументы и обладают одинаковой властью;
* удовлетворение вашего желания имеет для вас не слишком большое значение;
* вас может устроить временное решение, так как нет времени для выработки другого, или другие подходы оказались неэффективны;
* компромисс позволит вам хоть что-то получить, чем все потерять;

4) стиль уклонения(уход, избегание, игнорирование) реализуется обычно, когда проблема для вас не столь важна, вы не отстаиваете свои права, не сотрудничаете ни с кем и не хотите тратить время и силы на ее решение. Этот стиль реализуется также в тех ситуациях, когда одна из сторон обладает большей властью, либо понимает, что не права, или считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов. Стиль уклонения рекомендуется в ситуациях, когда:

* источник разногласий несущественен для сторон по сравнению с другими более важными задачами, а потому они считают, что не стоит тратить на него силы;
* стороны хотят выиграть время, чтобы изучить ситуацию и получить дополнительную информацию, прежде чем принять какое-либо решение;
* опасно пытаться решить проблему немедленно, так как открытое обсуждение конфликта может только ухудшить ситуацию (например, конфликты взрослых детей и родителей);
* подчиненные сами могут успешно урегулировать конфликт.
* Не следует думать, что этот стиль всегда является бегством от проблемы или уклонением от ответственности, так как часто за какой-то промежуток времени она может разрешиться сама собой, или стороны смогут заняться ею позже, когда будут обладать достаточным объемом информации;
1. стиль приспособления(уступчивость) означает, что вы действуете совместно с другой стороной, но при этом не пытаетесь отстаивать свои собственные интересы в целях сглаживания и восстановления нормальной атмосферы, Томас и Килменн считают, что этот стиль наиболее эффективен, когда исход дела важен для другой стороны и не очень существенен для вас, и тогда вы жертвуете собственными интересами в пользу другой стороны. Стиль приспособления может быть применен в следующих наиболее характерных ситуациях, когда:
* важнейшая задача — восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта;
* предмет разногласия для вас не важен, важнее сохранить добрые отношения;
* осознаете, что правда не на вашей стороне;
* чувствуете, что у вас недостаточно власти или шансов победить.

Стили или стратегии поведения, избираемые участниками конфликта, имеют решающее значение для его последующего развития, а зачастую и для конечного результата, исхода конфликта. Стратегии избегания и приспособления, как уже отмечалось, хотя и имеют разное психологическое содержание, направлены на уход от конфликтного взаимодействия. Стратегии соперничества и сотрудничества рассматриваются в основном раздельно, но в рамках реального взаимодействия они могут переходить друг в друга: так, первоначальные попытки договориться, не увенчавшиеся успехом, могут смениться борьбой сторон; напротив, неудачные попытки “силового” решения вынуждают участников ситуации к переговорным вариантам разрешения конфликта. Ни одна из рассмотренных стратегий не может быть эффективной во всех без исключения ситуациях и ни одна из них не может быть выделена как лучшая. Важно эффективно использовать каждую из них и сознательно делать тот или иной выбор, учитывая конкретные обстоятельства.

1. **Пути решения конфликтных ситуаций**

Конфликт возникает тогда, когда есть зона разногласий - предмет спора, факт или вопрос (один или несколько), вызвавший разногласия. При этом каждый участник конфликта имеет собственное представление о ситуации. Эти представления чаще всего не совпадают. Конфликтанты реагируют по-разному и чаще всего не знают, как видит данную ситуацию оппонент. В исследованиях каузальной атрибуции продемонстрировано существование так называемой фундаментальной ошибки атрибуции, заключающейся в следующем: при объяснении поступков других людей (но не своих собственных) люди явно переоценивают роль чужих личностных качеств и недооценивают роль ситуативных обстоятельств.

В наших силах если не совсем разрешить конфликт, то намного уменьшить его разрушительную силу.

Прежде всего, определим, чего мы хотим достичь, каков психологически идеальный для нас выход из сложившегося положения; часто это - разрешение противоречий, снятие эмоционального напряжения у партнера и у себя, то есть решение проблемы, вызвавшей конфликт, и восстановление доброжелательности. Как этого можно достигнуть?

1. Чтобы уменьшить напряжение, необходимо не замыкаться на собственном состоянии (например, на своей обиде) или своих мыслях. Надо попытаться настроиться на партнера, мысленно встать на его место и представить, какие события привели его в это состояние. Глядя в глаза партнеру, следя за изменениями его лица, позы, положения рук, постарайтесь почувствовать, как бы вы сами себя чувствовали и как бы действовали в этом состоянии.
2. Все это вы как раз успеете сделать за время, пока «агрессор» сможет выговориться. Если вы дадите ему такую возможность, да еще оставите после этого паузу, то это позволит «сопернику» разрядить напряжение, снимет его агрессивный заряд и облегчит дальнейший контакт. Конечно, необходимо и очень внимательно выслушать все сказанное.

 3. В случае агрессивного нападения наилучший эффект даст неожиданность вашей реакции. Посмотрим, чего ожидает «агрессор». По его «сценарию», вы должны либо «ответить тем же», то есть впасть в раздражение, гнев, накричать в ответ и т.п., либо, испугавшись, уступить, признать поражение. Чтобы избежать такого развития событий, ваша задача - не обеспечить ожидаемого результата. Типичной в конфликте является реакция агрессии или страха; обиженный либо нападает, либо «сдается». Поэтому вместо получения, например, гораздо целесообразнее использовать эхо-технику и «вернуть» партнеру его высказывание, полностью сохраняя самообладание и вежливость. В результате снижается напряжение, партнер ощущает ваше уважение и интерес к нему, а вы получаете полную информацию о причинах конфликта и возможность что-то объяснить.

1. Беседа пойдет более мирно, если вы скажете партнеру о том впечатлении, которые произвели его слова, о том состоянии, в которое они вас привели, искренне, прямо, неделикатно, не затрагивая личность обидчика, а говоря именно о том воздействии, которое ощутили вы. Например, не стоит говорить: «Вы грубиян» или «Вы мне грубите», а лучше сказать: «Меня обижают ваши слова», «Я огорчен тем, как вы со мной разговариваете».
2. Иногда полезно также сказать об эмоциональном состоянии партнера, например: «Мне кажется, вас это очень огорчает».
3. Очень важно дать партнеру почувствовать, что вы уважительно относитесь к его личности. Необходимо при этом избегать угроз, попыток использовать партнера в своих интересах в ущерб его собственным.
4. Дайте партнеру ощутить его значимость, ценность его суждений и мнений.
5. В случае необходимости обращайтесь к фактам, аргументируйте свою точку зрения.
6. Если увидите, что в чем-то прав партнер, сразу же признайте свою ошибку и постарайтесь предложить выход из ситуации. Это даст ему возможность понять, что вы честный и добросовестный человек.

10. Если вы видите слабые места в претензиях партнера, примените эхо-технику и повторите их в замедленном темпе. Это позволит собеседнику посмотреть на свои высказывания со стороны и увидеть собственную ошибку без
вашего прямого указания на нее и тем облегчит ее признание, позволит сблизить позиции.

1. Юмор - прекрасный способ снятия эмоционального напряжения, но пользоваться им надо очень осторожно. Нередко и неудачная шутка может стать поводом для конфликта. Особенно опасен в этом плане юмор, направленный против партнера. Такой юмор может быть воспринят как насмешка, издевка, хотя, может быть, вы и не хотели никого обидеть.

12. Подчеркните свою близость с собеседником, найдите что-то общее между вами.

13. Покажите, что вы понимаете состояние собеседника. Это особенно эффективно, когда партнер моложе вас или имеет более низкий статус в данной ситуации (например, он - проситель, а от вас зависит сказать «да» или «нет»).

Нет ничего вреднее во всех отношениях, чем постоянное сдерживание своих эмоций просто потому, что иначе нехорошо, не принято и т. д. Что же делать?

Выработать особую стратегию поведения в сложных ситуациях. Обратите внимание на слова: «обидеться», «оскорбиться» и т. п. В них есть возвратная частица «ся» (сокращенное слово «себя»), которая подразумевает, что речь идет о чем-то, что мы делаем с собой сами (обидеть себя, оскорбить себя).

В одной из мудрых притч Будда говорит жителям деревни, встретившим его насмешками и оскорблениями: «В вашей воле пытаться оскорбить и унизить меня, но только в моей воле (и никто не может заставить меня это сделать) принять или не принять это на себя. Я не принимаю этих оскорблений, забирайте их и несите к себе домой». Да, но как же научиться «не принимать»?

Прежде всего, уже осознание такой возможности способно помочь само по себе. Кроме того, самое действенное - отвлечься в трудный момент от мыслей о себе, занять свой мозг другой работой, например, встать на исследовательскую позицию. Задумайтесь, почему человек нападает, чего он добивается - это как раз то, что нужно. Такую позицию можно назвать идеальной в том смысле, что она, с одной стороны, по-настоящему гуманистична по отношению к сопернику, а с другой - наилучшим образом защищает вас. Отказ от себя, уступка партнеру оказываются мнимыми, так как вы спасаете себя и от унижения, и от угрызений совести. Вспомним то, о чем мы уже говорили. Тот, у кого все прекрасно, кто удовлетворен собой, внутренне гармоничен, не нуждается в том, чтобы унижать и оскорблять других. Поэтому всегда можно с полным основанием пожалеть «агрессора»: «Ну и проблемы у этого человека», и, тем самым, полностью освободиться от его влияния. Это совсем не значит, что ему не надо противостоять, даже бороться с ним. Часто это необходимо делать, но гораздо лучше делать это без «особой отягощенное», не ставя себе цель унизить другого, а работая непосредственно с предметом конфликта.

Конфликты, возникающие по любым причинам, протекают особенно остро, если стороны не владеют элементарными навыками партнерского общения. Выбор стиля общения во многом предопределяет возможность партнеров понимать друг друга.

Способы ведения разговора, стимулирующие конфликт, негативные переживания, такие, как злость, протест, раздражение, принято называть “барьерами общения”. К ним относятся:

* негативные оценки и ярлыки(оскорбления): “Ты все врешь!”, “ты не можешь понять элементарного”, “не твоего ума дело” и т.п. Негативные оценочные высказывания провоцируют противодействие, желание партнера противостоять; неприятие тому, что кто-то имеет право высказывать оценки;
* советы:“Мой тебе совет, сделай, как я сказал”, “Не советую тебе меня злить” и т.п. Совет следует давать только в тех случаях, когда вас об этом просят, в других случаях совет вызывает у партнера чувство протеста;
* вопросы (на которые не нужно или невозможно ответить): “Что ты здесь делаешь?”, “Кто ты такой?”, “Ты в своем уме?” и т.п. Любой вопрос предполагает ответ, но эти вопросы ответа не требуют, предполагается, что сам партнер поймет, как вы злы, обижены, волнуетесь. В ситуации конфликта партнер вряд ли захочет понять ваше состояние и вероятнее всего попытается прекратить разговор вопросами, например, “А твое какое дело?”;
* приказы:“Прекрати меня злить!”, “Замолчи!”, “Прекрати плакать!”. Конфликт может быть разрешен, если партнеры в общении демонстрируют равенство или уважение. Человек, отдающий приказы, тем самым демонстрирует превосходство, право распоряжаться, что вызывает чувство протеста и желание оспорить приказ;
* обобщения, глобальные выводы из единичных случаев*:* “Меня никто не любит”, “Ты ни разу в жизни не вымыл посуды”, “Ничего хорошего в жизни я не видела” и т.п. Сильные эмоции заставляют человека делать поспешные выводы. Подобные обобщения чаще всего неверны, партнер обязательно вспомнит, как он мыл хоть когда-нибудь посуду по собственной инициативе, что в вашей совместной жизни была и любовь, и добро;
* ирония, язвительность*:* “Ну, ты у меня и герой!”, “Ты просто писаная красавица” и т.п. В ситуации конфликта ирония и язвительность могут обидеть партнера, будут воспринимать как оскорблений.

Нарушают отношения и осложняют ситуацию и перебивание, настаивание на собственной правоте, упреки, выдвижение ультиматума.

На эти и другие “барьеры общения” люди реагируют весьма эмоционально, чаще всего эти эмоции носят негативный характер. Основное правило эффективного общения - это открытое выражение желаний и чувств, уважение к желаниям и чувствам партнера.

Общие рекомендации по решению конфликтных ситуаций:

* признать существование конфликта**,** то есть признать наличие у участников противоположных целей и методов;
* признать необходимость проведения переговоров**,** договорившись заранее (по телефону) и продумав, есть ли возможность решения конфликта без посредников;
* заранее определить круг вопросов, составляющих предмет
конфликта;на этом же этапе определить, что в вашем восприятии предмета конфликта - домыслы, а что - конкретные факты;
* постараться посмотреть на предмет конфликта неэмоционально**;** занять позицию оппонента, представить, как конфликт видит он; определить для себя, на какой компромисс вы готовы и что может быть целью переговоров;
* открытое общение- это основное условие конструктивного разрешения конфликтной ситуации. Таким образом, первое условие - выслушать и продемонстрировать слушание, получить как можно больше информации. В обсуждении конфликта желательно выяснение того, как каждый понимает проблему, признание своих действий и поступков, которые могли привести к конфликту. Далее необходимо прояснить: соответствует ли поведение каждого участника сложившейся ситуации; как можно наиболее лаконично и полно изложить общую проблему, отметить вопросы, в которых участники конфликта либо расходятся, либо солидарны и понимают друг друга.

Конфликтологи отмечают, что люди занимают в конфликте определенные позиции, а затем фокусируют усилия на их защите, вместо того чтобы определить собственные скрытые нужды и интересы, которые вынудили их эти позиции занять.

Ключ к разрешению конфликтов - это распознание собственных скрытых желаний и интересов. Решение конфликтов не в примирении позиций, а в прояснении интересов, которые позволяют перебирать решения ситуации;

* выработка взаимовыгодных решений путем переговоров.

Существуют правила ведения конфликтного разговора:

1. сначала объективно опишите ситуацию и содержащуюся в ней проблему так, как вы ее видите;
2. дайте возможность партнеру описать свое видение ситуации;
3. сообщайте свое эмоциональное состояние, позитивные и негативные чувства; отделяйте эмоциональное состояние от решаемых задач;
4. в ситуации возникновения спонтанной вспышки партнера не отвечайте тем же, ждите пока он (партнер) “остынет”; извинения за испытываемые чувства не требуются;
5. подчеркивайте общность, сходство интересов между собой и партнерами, проявляйте интерес к проблемам партнера, признавайте свою неправоту;
6. обращайтесь к фактам, а не к их интерпретации;
7. претензии высказываются к конкретному поведению, событиям, недопониманию, действиям партнера, а не к его личности;
8. прошлое и будущее оставьте в покое, находите конкретное решение в конкретной ситуации;
9. избегайте барьеров общения;
10. открыто высказывайте свои желания;
11. предлагайте конкретные варианты выхода из ситуации; спросите у партнера, видит ли он какое-либо другое решение возникшей проблемы; процесс выработки соглашения должен быть гибким, т.е. видоизменяться по ходу обсуждения спорных вопросов.

Таким образом, взаимное доверие и достижение справедливых соглашений более вероятно, если люди позитивно (кооперативно) ориентированы на взаимное благополучие и менее вероятно, если они негативно (конкурентно) воспринимают эту возможность.

**6. Медиация**

Технологией, позволяющей конструктивно разрешать различные конфликты, ввести любые переговоры в русло сотрудничества и ориентировать их на результат типа “выигрыш - выигрыш” является медиация (от англ, mediate - посредничать).

Медиация представляет собой метод разрешения конфликта путем переговоров спорящих сторон при участии третьего человека - нейтрального посредника.

Результатом работы посредника является соглашение сторон, благодаря которому клиенты уверены, что их интересы будут удовлетворены. (Действительно, такие соглашения выполняются обеими сторонами в более чем 70% случаев, в то время как судебные решения в среднем выполняются лишь в 30%).

Медиация особенно эффективна в тех случаях, когда нужно восстановить отношения между людьми, взаимодействие которых должно быть сохранено в будущем. Это особенно важно при разрешении конфликтов внутри организации, когда от отношений между отдельными сотрудниками или подразделениями зависит результат деятельности организации в целом.

Исследования показали, что снижение конфликтности в коллективе, помимо улучшения психологической атмосферы, сплочения команды, повышения лояльности персонала, повышения авторитета и эффективности руководящего звена, непосредственно влияет на производительность труда сотрудников и повышение прибылей организации.

Процесс медиации должен соответствовать ряду принципов.

Первый принцип медиации – добровольность участия конфликтующих сторон. При этом сам процесс переговоров полностью принадлежит сторонам. И ответственность за результаты – соглашение, которое принимают стороны, также полностью принадлежит им. Задача посредника – организовать процесс переговоров таким образом, чтобы стороны были эффективны в достижении своих интересов, нарушенных в результате возникшего конфликта.

Второй важный принцип медиации – конфиденциальность.

Третий принцип медиации – нейтральность, беспристрастность посредника.

Только при условии выполнения этих принципов может происходить процесс медиации, который включает в себя несколько этапов:

1. знакомство участников с посредником и сообщение посредника о своей компетентности;
2. сообщение участникам принципов переговоров;
3. предоставление по очереди участникам возможности высказаться по поводу своего видения конфликта;
4. предложение сторонам обсудить услышанное и выразить чувства, которые у них при этом возникают. Главная задача на этом этапе – достижение совместно принимаемой сторонами формулировки проблем;
5. выработка и обсуждение сторонами предложений (посредник обобщает наиболее конструктивные предложения);
6. подготовка соглашения и обсуждение мер, которые могут быть предприняты в случае нарушения соглашения.

Профессионализм посредника предполагает следующие умения:

* быть серьезным и твердым, но вместе с тем «теплым» и «позитивным»;
* высказывать доверие и заботу;
* быть ответственным, т.е. быть нейтральным, демонстрировать уважение, не вовлекать других и самому не вовлекаться в конфликт, не руководствоваться эмоциями, не давать советов, не навязывать свои идеи для поиска решения, не действовать свысока;
* посредник при работе слушает, повторяет услышанное, не перебивает, поясняет спорны моменты, стимулирует участников к расширению информации, предлагает варианты решений, достигает соглашения, не ищет правого, а ищет эффективное решение.

**Список использованной литературы:**

* + - 1. Иванова Е.Н. «Эффективное общение и конфликты», педагогический центр «Эксперимент», Санкт-Петербург-Рига, 1997
			2. Козаченок В.Е., Козак О.А., «Разрешение конфликтов: игры и упражнения.», практическое пособие, выпуск 1, Минск, «Минскгиппроект», 1996
			3. Конфликты и методы их преодоления (социально-психологический тренинг) Учебно-методическое пособие, АПО, Минск, 2004
			4. Рыданова И.И. «Основы педагогики общения», Минск «Беларуская навука», 1998
			5. Сизанов А.И. «Познай себя», Минск, «Полымя», 2001