# Основные данные о работе

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

# Содержание

Введение………………………………………………………………………….………3

1 Понятие и классификация конфликтов…………………............................................5

* 1. Понятие конфликта...............................................................................……………...5
	2. Структура конфликта...................……………………………............……………...6

2 Предупреждение конфликтов......................................................................................10

2.1 Трудности профилактики конфликтов.....................................................................10

2.2 Проблема конфликтных личностей...........................................................................12

2.3 Предупреждение конфликтов. Роль юмора..............................................................14

Заключение………………………………………………….............................................19

Глоссарий………………………………………………...................................................22

Список использованных источников……………..........................……...….................24

Приложения………………………………………………...............................................27

# Введение

Сегодня никому не надо доказывать, что проблематика, связанная с изучением конфликтов, имеет право на существование. К проблемам возникновения и эффективного разрешения конфликтов, проведения переговоров и поиска согласия проявляют огромный интерес не только профессиональные психологи и социологи, но и политики, руководители, педагоги, социальные работники — словом, все те, кто в своей практической деятельности связан с проблемами взаимодействия людей. К сожалению, этот все возрастающий интерес в немалой степени связан и с ростом напряженности в разных сферах социального взаимодействия, с острой потребностью и различных общественных структур, и отдельных людей в практической помощи в разрешении конфликтов. Мы оказались неподготовленными к этой сложной ситуации. Ориентация на «бесконфликтное» развитие общества делала проблематику конфликтов неперспективной. Это привело не только к ее фактическому исключению из области научного исследования, но и к тому, что в обществе не сформировались механизмы работы с конфликтами. Не хватает подготовленных специалистов, а некомпетентные усилия по преодолению конфликтности лишь усугубляют ситуацию. Мы оказались неподготовленными к этой сложной ситуации. Попытки копирования опыта зарубежных конфликтологов, особенно в области социальных проблем, естественно, не рассчитанного на универсальное приложение в любых социокультурных условиях, оказываются мало успешными. В какой-то мере это противоречие — осознание необходимости научного осмысления и практической работы с конфликтами и неготовность к ней — касается и психологов. В то же время проблема конфликтов является фундаментальной для психологической науки. Во многих теоретических подходах психологические конфликты, их характер и содержание становятся основой объяснительных моделей личности. Противоречия, конфликты, кризисы, переживаемые человеком, являются источником развития личности, определяют ее конструктивный или деструктивный жизненный сценарий. Не меньшую роль они играют и в социальной жизни человека, как в его интерперсональных отношениях, так и в межгрупповом взаимодействии. Таким образом, проблема конфликта проходит через разные области психологического знания. Нет необходимости говорить о том практическом интересе, который связан с работой с конфликтами. Вся практическая психология с ее разнообразными современными формами работы так или иначе связана с проблемами психологических трудностей человека, в том числе переживаемых и в виде конфликтов.

Цели и задачи исследования: целью данного исследования является изучение факторов развития конфликтов и их предупреждения. Исходя из поставленной цели, решаются следующие задачи:

1. Рассмотреть работы зарубежных и отечественных исследователей с использованием научной литературы на изучаемую тему;
2. Определить понятие и структуру процесса конфликта;
3. Рассмотреть трудности и проблемы в предупреждении конфликта;
4. изучить особенности конфликтного поведения участников конфликта, их стратегии поведения в конфликте;
5. Проанализировать результаты проведенного исследования.

# Основная часть

## 1 Понятие и классификация конфликтов

* 1. **Понятие конфликта**

Любой конфликт представляет собой целостную динамическую систему (динамическую целостность). Конфликт — это всегда про­цесс, переход от одной ситуации к другой, каждая из которых ха­рактеризуется своей степенью напряженности между участниками противоборства. Но несмотря на эту динамику, любой конфликт характеризуется определенным инвариантом его элементов, образу­ющих внутреннюю структуру конфликта как целостного явления.

Конфликт как социальное явление впервые был сформулирован в работе Адама Смита «Исследования о природе и причинах богатства народов». В ней была высказана мысль, что в основе конфликта лежит деление общества на классы и экономическое соперничество. Это деление и является движущей силой развития общества, выполняющей полезные функции.

Конфликтология в России начинает развиваться по-настоящему только сейчас, когда мы столкнулись с рядом острейших трудовых и межнациональных конфликтов.

Проблема социального конфликта также получила обоснование в работах К. Маркса, Ф. Энгельса, В.И. Ленина. Этот факт послужил основанием для западных ученых причислить марксистскую концепцию к числу «конфликтных теорий». Нельзя не отметить, что в марксизме проблема конфликта получила упрощенное толкование. По сути, он сводился к столкновению между антагонистическими классами.

Существуют различные определения конфликта, но все они подчеркивают наличие противоречия, которое принимает форму разногласий, если речь идет о взаимодействии людей. Конфликты могут быть скрытыми или явными, но в основе их всегда лежит отсутствие согласия. Поэтому определяют конфликт как отсутствие согласия между двумя или более сторонами — лицами или группами.

Отсутствие согласия обусловлено наличием разнообразных мнений, взглядов, идей, интересов, точек зрения. Однако оно, как уже отмечалось, не всегда выражается в форме явного столкновения, конфликта. Это происходит только тогда, когда существующие противоречия, разногласия нарушают нормальное взаимодействие людей, препятствуют достижению поставленных целей. В этом случае люди просто бывают вынуждены каким-либо образом преодолеть разногласия, и вступают в открытое конфликтное взаимодействие.

Конфликт - это столкновение противоположных тенденций на почве соперничества, отсутствие взаимопонимания по различным вопросам, связанное с острыми отрицательными эмоциональными переживаниями. Психологи подчеркивают, что трудно разрешимое противоречие связано с острыми эмоциональными переживаниями. В специальной литературе конфликты рассматриваются на социальном, социально-психологическом или психологическом уровнях, которые диалектически связаны друг с другом.

1.2 Структура конфликта

Под структурой любого объекта понимается совокупность его частей, элементов и связей, отношений между ними, обеспечивающих его целостность. Основными элементами конфликтного взаимодействия являются:

- объект конфликта,

- участники конфликта,

- социальная среда, условия конфликта,

- субъективное восприятие конфликта и его личностные элементы.

1) Объект конфликта. Всякий конфликт имеет свою причину, возникает по поводу необходимости удовлетворения какой-либо потребности. Та ценность, которая способна удовлетворить эту по­требность и из-за овладения которой возникает конфликт, и явля­ется его объектом. В качестве объекта конфликта могут выступать материальные, социальные и духовные ценности.

2) Участниками конфликта могут быть отдельные индивиды, со­циальные группы, организации, государства, коалиции государств. Главными участниками конфликта являются противодействующие стороны или противники. Они образуют стержень конфликта. При выходе из противоборства хотя бы одной из главных сторон конф­ликт прекращается. В зависимости от характера этих сторон конф­ликты могут быть подразделены на четыре типа:

- внутриличностный, при котором один аспект личности проти­востоит другому ее аспекту; таков конфликт, переживаемый шекс­пировским Гамлетом;

- межличностный, при котором одна личность противостоит другой, как это имеет место в повести Гоголя «Как поссорились Иван Иванович с Иваном Никифоровичем»;

- конфликт типа личность — группа, яркий образец которого представлен Грибоедовым в его пьесе «Горе от ума»;

- и наконец, конфликт группа — группа, носителями которого могут быть как малые, так и большие социальные образования, например, нации, классы, государства.

Кроме главных сторон конфликта могут быть и другие его уча­стники, которые играют в нем второстепенные роли. Эти роли мо­гут быть как существенными, так и малозначимыми, вплоть до ро­лей так называемых «людей из толпы».

Роли участников конфликта неодинаковы. Они различаются как с социологической, так и с психологической точек зрения.

С социологической точки зрения они могут существенно разли­чаться по своей социальной значимости, силе, влиянию, что особен­но ярко обнаруживается при столкновении отдельной личности с государством. Конечно, в конфликте такого рода силы участников далеко неравны, о чем свидетельствуют трагические судьбы «инако­мыслящих», активно выступавших против Советского государства. По своей социальной значимости роли участников конфликта рас­полагаются в следующем порядке: 1) отдельные индивиды, высту­пающие от собственного имени, 2) далее следуют коллективы, 3) социальные слои, 4) государство. Однако значимость, влияние участников конфликта не всегда соответствуют указанной последо­вательности. Как свидетельствует история, роль отдельных личнос­тей не только в жизни отдельных организаций и групп, но и в судьбах целых народов и государств может быть очень велика.

Неодинакова роль отдельных участников конфликта и с психо­логической точки зрения; в этом отношении она может быть возвы­шенной, даже героической, а может быть и низменной, непригляд­ной. Каждый участник может руководствоваться в ходе развития противоборства своими мотивами, целями, интересами, ценностями и установками.

Как социальная значимость участников, так и их цели, установ­ки проявляются особенно четко лишь тогда, когда конфликт дости­гает высокой степени развития. Именно в это время наступает «мо­мент истины» в развитии конфликта, выясняется, кто есть кто сре­ди его участников[[1]](#footnote-1).

3) Кроме участников конфликта, совокупность которых со­ставляет как бы его микросреду, важную, а иногда и решающую роль в его развитии играет и макросреда, те конкретно-историчес­кие социально-психологические условия, в которых он развертыва­ется. Понятием социальной среды определяется та почва, на кото­рой возникает и развивается конфликт. В это понятие включается не только ближайшее, но и дальнее, более широкое окружение конфликтующих сторон, те большие социальные группы, к кото­рым они принадлежат, национальные или классовые, а также об­щество в целом.

4) Но характер конфликта зависит не только от объективных условий в данной стране, большой или малой группе, но и от субъек­тивного восприятия или образа конфликта, который создается у дей­ствующих в данной конфликтной ситуации лиц или групп. Этот образ или восприятия не обязательно соответствуют истинному по­ложению дел, действительной ситуации. Эти образы, восприятия людей могут быть трех видов:

- представления о самих себе,

- восприятие других участников конфликта,

- образы внешней среды, большой и малой, в которой развер­тывается конфликт.

Именно эти образы, идеальные картины конфликтной ситуа­ции, а не сама объективная реальность являются непосредственной основой поведения конфликтантов.

Конечно, в целом эти образы и картины порождаются объек­тивной реальностью. Однако, как заметил еще Иммануил Кант, наше познание отражает не только объективную природу, но вклю­чает в себя в качестве своей неотъемлемой составной части и нашу собственную человеческую природу. Поэтому отношения между на­шими образами, представлениями и реальностью очень сложны и не только никогда ей полностью не соответствуют, но и могут с ней весьма серьезно расходиться, что служит еще одним из источников конфликтов[[2]](#footnote-2).

При этом следует иметь в виду, что каковы бы ни были наши образы, восприятия, представления о конфликтной ситуации, кон­фликт все же не начнется пока они не реализуются в соответству­ющих обоюдных действиях. Объективные и субъективные причи­ны конфликта, возникающие как на его ближних, так и на даль­них подступах, а также состав участников определяют и набор возможных способов действий, поведения сторон. Поскольку каж­дое действие одного из участников конфликта вызывает соответ­ствующее противодействие, они влияют друг на друга, взаимо­действуют. Определение временных, пространственных и системных границ конфликта является важной предпосылкой успешного регулирова­ния, предотвращения его деструктивного результата. Вызревание причин, формирование состава участников конф­ликта, их взаимодействие и тот или иной исход конфликта требуют времени. Поэтому всякий реальный конфликт представляет собой не единовременный акт, а процесс, нередко весьма длительный. В связи с этим анализ конфликта предполагает не только рассмотре­ние его структуры, статики, но и исследование динамики, стадий и этапов его развития.

## 2 Предупреждение конфликтов

2.1 Трудности профилактики 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 и 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 этой 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[[3]](#footnote-3).

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.

1) 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.

2) 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.

3) 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: 1) психологическими, 2) нравственными и 3) 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.

2.2 Проблема конфликтных личностей

Профилактика конфликтов требует от руководителя не только знания способов воздействия на коллективную, групповую психологию, но и знания особенностей индивидуальной психологии, умения влиять на поведение отдельных людей. При этом важно учитывать, что существуют психологические типы, играющие особую роль в генерировании конфликтов, выделяющиеся некоторыми специфическими чертами характера. Их иногда называют конфликтными личностями. Среди них встречаются и такие, за которыми по всей их жизни тянется шлейф разнообразных конфликтных историй, что создает им устойчивую репутацию «специалистов по порче отношений». Такие люди играют роль своего рода ферментов, многократно ускоряющих процесс развития конфликтной ситуации в негативном направлении.

Поэтому важным условием предупреждения конфликтов является умение своевременно распознать сотрудников подобного рода и принять по отношению к ним соответствующие меры, нейтрализующие их негативную роль.

Наиболее часто, по мнению психологов, встречаются следующие разновидности конфликтных личностей:

1) Конфликтная личность демонстративного типа. Стремится постоянно быть в центре внимания. Любит хорошо выглядеть в глазах других. Ее отношение к людям определяется тем, как к ней относятся другие. Человек подобного типа легко себя чувствует в поверхностных конфликтах, возникающих по мелким причинам. Но хорошо приспосабливается и к конфликтным ситуациям другого рода. Преобладает эмоциональное поведение, рациональное начало выражено слабо. Планирование своей деятельности осуществляет от случая к случаю и слабо воплощает его в жизнь. Кропотливой, систематической работы избегает. Не уходит от конфликтов, в ситуации спора чувствует себя неплохо. Часто сам оказывается источником спора, но сам таковым себя не считает.

2) Конфликтная личность неуправляемого типа. Это человек импульсивный, недостаточно себя контролирующий. Его поведение трудно предсказуемо. Часто ведет себя вызывающе, агрессивно. В запале не обращает внимания на общепринятые нормы поведения в коллективе. Обладает завышенной самооценкой. Постоянно требует подтверждения своей собственной значимости. Во многих своих неудачах склонен обвинять других. Не может грамотно спланировать свою деятельность или последовательно претворить свои планы в жизнь. Недостаточно развита способность соотносить свои поступки с общими целями группы и с конкретными обстоятельствами. Из прошлого опыта, даже горького, извлекает мало уроков, полезных для будущего.

3) Целенаправленно конфликтный тип личности. Рассматривает конфликт как средство достижения собственных целей. Часто выступает активной стороной в развязывании конфликта. Склонен к манипуляциям, психологическим играм во взаимоотношениях. Рационально действует в конфликтной ситуации, способен просчитывать возможные варианты ее развития, трезво оценивает сильные и слабые стороны в позициях сторон. Владеет хорошо отработанной техникой общения в горячем споре. Представляет собой наиболее опасный тип конфликтной личности.

Решение проблемы конфликтных личностей является одной из сложных задач, возникающих перед руководителем. Конечно, может показаться, что проще всего ее решить, избавившись от личностей подобного рода. Но на практике это далеко не всегда оказывается возможным, в силу тех причин, о которых речь шла выше. Поэтому наиболее приемлемым способом нейтрализации негативных воздействий со стороны конфликтных личностей является формирование в организации устойчивого нравственно-психологического климата, способного надежно противостоять любым негативным тенденциям[[4]](#footnote-4).

Важнейшим признаком складывания в группе зрелого нравственно-психологического климата является формирование в ней определенного стиля взаимоотношений.

2.3 Предупреждение конфликтов. Роль юмора

Одной из уникальных способностей человека является его умение надстраивать природную и социальную действительность вторым миром, миром идеальным, в котором ведущую роль играют представления о добре и зле, то есть этические, нравственные ценности.

Нравственные нормы и правила, выработанные людьми в целях регулирования своих взаимоотношений, чрезвычайно многообразны. Это многообразие объясняется как всепроникающим характером этих норм, воздействующих на все сферы социальной жизни, так и возможностью свободного выбора каждым из нас тех или иных моральных ценностей. Одним из проявлений этого многообразия нравственных правил и норм и их высокой роли в любой сфере человеческой деятельности является существование не только сводов норм общечеловеческой морали, но и различного рода модификаций этих общих норм в виде совокупности правил, кодексов корпоративной, профессиональной этики. Одной из разновидностей подобной групповой морали является этика бизнеса, или деловая этика. Правда, нет никаких специальных учреждений, которые, наподобие органов правопорядка, отслеживали бы соблюдение этих норм. Однако опытные бизнесмены учитывают в своей практической деятельности требования этих норм не в меньшей степени, чем требования норм права. Жизнь научила их, что самым выгодным является тот бизнес, который основан на соблюдении требований не только права, но и деловой морали. Неписаные нормы этики, которыми руководствуются так или иначе участники деловых взаимоотношений в целях предотвращения возможных трений и конфликтов, могут быть сведены к следующим простым требованиям:

1) Не опаздывайте. Опоздание может быть оценено вашим партнером как проявление неуважения к нему. Если вы задерживаетесь по непредвиденным обстоятельствам, лучше сообщить об этом заранее. Это правило относится не только к явке на работу, совещание, но и к соблюдению установленных сроков выполнения работы. Чтобы избежать опозданий, задержек, следует выделять время на выполнение работы с тем или иным запасом. По общему признанию, пунктуальность является важнейшим требованием делового этикета.

2) Будьте немногословными, не говорите лишнего. Смысл этого требования в том, чтобы беречь секреты фирмы так же, как и свои личные тайны. Общеизвестно, что охрана служебной тайны является одной из важнейших деловых проблем, которые нередко становятся источником серьезных конфликтов. Эта норма относится и к секретам личной жизни сослуживца, которые стали вам по случаю известны. Причем это касается как хороших, так и плохих новостей из личной жизни ваших коллег.

3) Будьте доброжелательны и приветливы. Соблюдение этого правила особенно важно, когда сослуживцы или подчиненные придираются к вам. И в этом случае вы должны вести себя с ними вежливо, доброжелательно. Нужно помнить, что никому не нравится работать с людьми неуравновешенными, ворчливыми, капризными. Вежливость, приветливость нужны для общения на всех уровнях: с начальниками, подчиненными, клиентами, покупателями, как бы вызывающе они порою себя не вели.

4) Сочувствуйте людям, думайте не только о себе, но и о других. Очень часто бывает, что у клиентов, которых вы обслуживаете, имеется негативный опыт общения с другими организациями. В этом случае особенно важно проявить отзывчивость, сочувствие и предупредить законные опасения. Конечно, внимание к окружающим должно проявляться не только в отношении клиентов и покупателей, оно распространяется и на сослуживцев, начальство и подчиненных. Уважайте мнение других, даже если оно не совпадает с вашим. Не прибегайте в этом случае к резким возражениям, если вы не хотите оказаться в разряде людей, которые признают существование только двух мнений: своего и неправильного. Именно люди подобного склада часто становятся зачинщиками конфликта.

5) Следите за своей одеждой, внешним видом. Это значит, что нужно уметь органично вписываться в ваше окружение на службе, среду работников вашего уровня. Причем это не исключает возможности одеваться со вкусом, подбирая соответствующую цветовую гамму и другое. Будучи оператором в банке, не стоит являться на работу с дорогим кейсом, который не по карману даже президенту банка. Конечно, это мелочь, но такая, которая может повредить вашему продвижению по службе.

6) Говорите и пишите хорошим языком. Это означает, что все произнесенное и написанное вами должно быть изложено грамотным, литературным языком. Если у вас есть на этот счет сомнения, перед тем как отправить письмо от имени фирмы, сверьте правильность написания со словарем или дайте проверить письмо сотруднику вашего уровня, которому вы доверяете. Следите за тем, чтобы никогда не употреблять бранных слов, даже в разговоре личного характера, ибо это может перерасти во вредную привычку, от которой будет трудно избавиться. Не воспроизводите выражения тех людей, которые подобные слова употребляют, поскольку может найтись человек, который поймет эти слова как ваши собственные.

Эти основные правила деловой этики служат важнейшей предпосылкой формирования той атмосферы сотрудничества, которая создает надежный заслон против деструктивных конфликтов.

Конечно, реальная жизнь сложна, противоречива. Хорошо известно, что кроме цивилизованного, гуманного бизнеса, существует еще и бизнес криминальный, использующий совсем другие методы и исповедующий иные моральные ценности. Основными методами здесь являются обман и мошенничество, угрозы и шантаж, заказные убийства и террор. Поэтому каждый, кто вступает в суровый мир бизнеса, делает свой выбор между ценностями цивилизованного и криминального, теневого бизнеса.

И каждый рано или поздно убеждается в том, что по настоящему эффективным, успешным может быть только цивилизованный, гуманный бизнес, основанный на позитивных морально-этических ценностях.

Рассмотренные требования психологического характера, организационно-управленческие принципы, а также позитивные моральные нормы делают любую организацию надежной, стабильной. Все эти нормы служат долговременной основой для предупреждения и конструктивного разрешения конфликтов. В странах с развитой рыночной экономикой эти требования и нормы часто включаются в тексты договоров между компаниями. Среди таких норм, специально направленных на предупреждения конфликтов, наиболее часто встречаются следующие:

• Использование при возникновении разногласий форм бесконтактного общения, например, в форме писем или электронной почты, поскольку в условиях возникшего эмоционального напряжения непосредственный контакт чреват возможностью обострения отношений.

• Поручение ведения переговоров по спорным вопросам только лицам, занимающим высокое положение в фирме и имеющим все необходимые полномочия.

• Привлечение в необходимых случаях уже на ранних стадиях конфликтной ситуации специалистов – конфликтологов, чтобы избежать возможного дальнейшего ухудшения ситуации и больших материальных и моральных потерь.

• Использование в ходе переговоров всех, даже самых малых шансов на достижение примирения.

• В случае неудачи переговоров четко определять дальнейший порядок рассмотрения спора в досудебном или судебном порядке.

Эти и им подобные нормы и правила оказывают воспитательное воздействие на людей, четко определяют ожидаемое, оптимальное поведение, одобряемое организацией, обществом. Вместе с тем нормы и правила указывают и на те условия, которые позволяют использовать те или иные санкции против нарушителей, вплоть до применения принуждения, силы.

Среди различных средств предупреждения конфликтов не следует забывать и еще об одном: о свойственном людям чувстве юмора. Наличие этого чувства — одно из свидетельств духовного здоровья человека, его оптимистического взгляда на мир и людей. Юмор иногда определяют как «примиряющую улыбку», способность человека соединять, примирять, казалось бы, несоединимое и непримиримое: добро и зло, возвышенное и мелкое, серьезное и смешное. Будучи действенным инструментом благоприятной совместной жизни людей, юмор способствует разрядке возникшего напряжения в человеческих взаимоотношениях, является хорошим средством для того, чтобы «выпустить пар», вызвать позитивные чувства.

Зигмунд Фрейд учил, что юмор сглаживает противоречия, предупреждает недовольство[[5]](#footnote-5). Бернард Шоу говорил, что иногда надо рассмешить людей, чтобы отвлечь их от желания вас повесить[[6]](#footnote-6).

Конечно, нельзя надеяться полностью разрешить конфликт только «примиряющей улыбкой», но ослабить его остроту с помощью удачной шутки вполне возможно.

Юмор сплачивает людей даже там, где кажется не осталось уже больше никаких надежд на примирение. Это происходит потому, что с помощью юмора обнаруживается хоть какая-то общность между ними, общее для всех людей понимание смешного.

Способность понимать юмор, являясь важным позитивным качеством личности, служит одним из слагаемых ее престижа. Конечно, этим средством следует пользоваться, соблюдая чувство меры, имея в виду, что с помощью юмора можно добиться лишь кратковременного повышения позитивной активности людей. Пользуясь шуткой, нельзя допускать превращения всего дела в шутку. Однако и пренебрегать этим средством не следует, поскольку в таком сложном и ответственном деле, как предотвращение и разрешение конфликта, не может быть мелочей.

# Заключение

В ходе работы были освещены многие аспекты решения проблемы предупреждения конфликтов во всех сферах жизнедеятельности. В итоге, можно предположить, что управление конфликтами рассматривается в двух аспектах: внутреннем и внешнем. Первый из них заключается в управлении собственным поведением в конфликтном взаимодействии. Этот аспект носит психологический характер. Внешний аспект управления конфликтами отражает организационно-технологические стороны этого сложного процесса, в котором субъектом управления может выступать руководитель, лидер или посредник, независимо от того, в какой сфере жизнедеятельности произошёл конфликт. Именно в этом аспекте рассматривается данная проблема.

В функциональном плане конфликты отличаются противоречивостью. Одни из них носят конструктивный характер и способствуют развитию сопряжённой с ними социальной системы, при условии адекватной динамики конфликта. Другие же носят деструктивный характер и способствуют разрушению социальной системы. Поэтому субъекты социального управления в зависимости от отношения к конкретной социальной системе могут целенаправленно на динамику происходящих в ней конфликтов в соответствии со своими интересами.

Вообще, наиболее важен конструктивный аспект управления конфликтами. Иначе говоря, основная цель управления конфликтами будет заключаться в том, чтобы предотвращать деструктивные конфликты и способствовать адекватному предотвращению конфликтов. Выяснилось, что управление конфликтами, как сложный процесс, включает следующие виды деятельности: прогнозирование возникновения конфликтов, предупреждение, регулирование и разрешение конфликтов. Именно предупреждение конфликта является наиболее эффективным видом деятельности субъекта управления, направленным на недопущение возникновения конфликта. Предупреждение основывается на прогнозировании конфликта.

Как показали результаты работы, основными путями предупреждения конфликтов, как в организациях социальной сферы, так и на международной арене являются: постоянная забота об удовлетворении нужд сторон, подбор и расстановка сотрудников, принцип справедливости, формирование культуры общения.
Оказалось, что для предупреждения конфликтов важно знать не только что необходимо делать, но и как добиться развития проблемной ситуации в конструктивном направлении. Предупреждение конфликтов в узком смысле слова заключается в работе с конкретными конфликтами. Это деятельность участников конфликта, а также третьих лиц по устранению объективных и субъективных причин назревающего столкновения. Технология предупреждения конфликтов есть совокупность знаний о способах, средствах, приёмах воздействия на предконфликтную ситуацию, а также последовательность действий оппонентов и третьих лиц, в результате которых разрешается возникшее противоречие.
Возможность предупреждения конкретных конфликтов существует при условии изменения своего отношения к проблемной ситуации и поведения в ней, а также при условии воздействия на психику и поведение оппонента. К основным способам и приёмам изменения своего поведения в предконфликтной ситуации можно отнести: умение определить, что общение стало предконфликтным, стремление глубоко и разносторонне понять позицию оппонента; терпимость к инакомыслию; снижение своей общей тревожности и агрессивности; умение оценивать своё актуальное психическое состояние; постоянная готовность к неконфликтному решению проблем; не ждать от окружающих слишком многого; искренняя заинтересованность в партнёре по общению; конфликтоустойчивость; чувство юмора.
 Как показывает опыт, к конфликтам часто приводит критика. Чтобы критика была неконфликтной и конструктивной, необходимо знать предпосылки и содержание такой критики. Основными методами психокоррекции конфликтного поведения являются: социально-психологический тренинг; индивидуально-психологическое консультирование; аутогенная тренировка; посредническая деятельность психолога.

И действительно, всё чаще для решения проблемы предупреждения конфликта привлекаются не юристы, а посредники, консультанты, психологи, задачей которых является разработка эффективных способов, системы мер по проблеме предупреждения конфликтов.

# Глоссарий

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Понятие | Определение |
| 1 | Аутокоммуникация | естественное условие психологической активности человека, постоянное общение с самим собой, приводящее при определенных обстоятельствах к внутриличностному конфликту |
| 2 | Границы конфликта | внешние структурно-динамические пределы конфликта по числу участников ( субъективные границы); по территории, на которой происходит конфликт (пространственные границы); по продолжительности конфликта ( временные границы) |
| 3 | Динамика конфликта | движение конфликтного столкновения, стадии и фазы его развития |
| 4 | Завершение конфликта | устранение объективных причин, вызвавших конфликтную ситуацию |
| 5 | Институализация конфликта | установление четких норм и правил конфликтного взаимодействия, определение рабочих групп и комиссий по управлению конфликтом |
| 6 | Источники конфликтов | стечение неблагоприятных жизненных обстоятельств, воздействующих на повеление людей, проблемы трудовой мотивации, обрывы в коммуникативных связях, различия в темпераменте и характере, возрасте и жизненном опыте |
| 7 | Компромисс | стратегия поведения субъектов в конфликте, ориентированная на определенные взаимные уступки |
| 8 | Конфликт межличностный | Трудноразрешимое противоречие, возникающее между людьми и вызванное несовместимостью их взглядов, целей, интересов, потребностей |
| 9 | Конфликтогены | слова, действия (или отсутствие действий), которые могут привести к конфликту, вызывают возмущение, ярость, злость и другие отрицательные эмоциональные состояния |
| 10 | Предупреждение конфликта | деятельность, которую субъект конфликта осуществляет в вынужденной и превентивной форме |
| 11 | Участники конфликта | субъекты, непосредственно вовлеченные во все фазы конфликта, непримиримо оценивающие сущность и протекание одних и тех же событий, связанных с деятельностью другой стороны |
| 12 | Уход от конфликта | стратегия поведения в конфликте, характеризующаяся стремлением уйти от конфликта при восприятии предмета конфликта в качестве несущественного как для себя, так и для соперника |

# Список использованных источников

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Адаир, Дж. Искусство управлять людьми и самим собой [Текст] / Дж. Адаир. – М.: Издательство Эксмо, 2006. – 656 с. –ISBN 5-699-14569-9 |
| 2 | Ворожейкин, И.Е. **Конфликтология [Текст] Учебник / И.Е. Ворожейкин., А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров.** – М.: ИНФРА-М, 2004. – 240 с. – **ISBN**: 5-16-000964-7 |
| 3 | Глухова, А.В. Политические конфликты: основания, типология, динамика: теоретико-методологический анализ [Текст] / А.В. Глухова; Изд. 2-ое – М. : 2010. – 280 с. – ISBN – 978-5-397-01375-8 |
| 4 | Гришина, Н.В. Психология конфликта. 2-е изд. [Текст] / Н.В. Гришина. - СПб.: Питер, 2008. – 544 с. – ISBN 978-5-91180-895-2 |
| 5 | Дмитриев, А.В. Конфликтология [Текст]: Учебное пособие для вузов / А.В. Дмитриев. – М.: Гардарики, 2005. – 171 с. – ISBN 5-454-001723-4 |
| 6 | Кармин, С. А. Конфликтология [Текст]: Учебное пособие для вузов / С. А. Кармин.– М. : Экзамен, 2007. – 191 с. – ISBN 5-472-00422-5 |
| 7 | Семенов, В. В. Философия: итог тысячелетий. Философская психология [Текст] / В. В. Семенов ; Рос. акад. наук, Пущин. науч. центр, Ин-т биофизики клетки, Акад. проблем сохранения жизни. – Пущино : ПНЦ РАН, 2000. – 64 с. – ISBN 5-201-14433-0. |
| 8 | Тутушкина, М.К. Практическая психология [Текст] / М.К. Тутутшкина. – СПб.: Дидактика Плюс, 2007. – 219 с. – ISBN 5-89239-014-4 |
| 9 | Хасан, Б.И. Разрешение конфликтов и ведение переговоров [Текст] Учебное пособие / Б.И. Хасан, П.А. Сергоманов; Институт психологии и педагогики развития СО РАО. – М.: Бонфи , 2008. – 133 с. – ISBN 5-93085-007-0 |
| 10 | Цыбульская, М.В. Конфликтология [Текст] / М.В. Цыбульская; Московский государственный университет экономики, статистики и информатики. – М.: 2007. – 150 с. – ISBN 5-77-64-0370-7 |

# Приложения

|  |  |
| --- | --- |
| А |  |
| Б |  |

1. Гришина, Н.В. Психология конфликта.СПб., 2008. – С. 73. [↑](#footnote-ref-1)
2. Семенов, В. В. Философия: итог тысячелетий. Философская психология. Пущино, 2000. – С. 98. [↑](#footnote-ref-2)
3. Цыбульская, М.В. Конфликтология. М., 2007. – С. 84. [↑](#footnote-ref-3)
4. Дмитриев, А.В. Конфликтология. М., 2005. – С. 70. [↑](#footnote-ref-4)
5. Хасан, Б.И. Разрешение конфликтов и ведение переговоров. М., 2008. – С. 68. [↑](#footnote-ref-5)
6. Там же. - С.55. [↑](#footnote-ref-6)