1. **Конфликты: виды, способы разрешения конфликтов, их влияние на здоровье человека.**
2. **Конфликт** — ситуация, в которой каждая из сторон стремится занять позицию, несовместимую и противоположную по отношению к интересам другой стороны. **Конфликт**— особое взаимодействие индивидов, групп, объединений, которое возникает при их несовместимых взглядах, позициях и интересах. Конфликтующими сторонами могут быть общественные группы, группы животных, отдельные личности и особи животных, технические системы.
3. **Конфликт в психологии**. Конфликт определяется в психологии как отсутствие согласия между двумя или более сторонами — лицами или группами.
4. **Конфликт в программировании**. Ситуация, возникающая в результате несовместимости результатов действий различных программ/алгоритмов.

Например: конфликт происходит, когда одна подпрограмма пробует обновить запись, или таблицу, которая уже блокирована другим пользователем или подпрограммой. Такие конфликты являются одной из основных причин «зависаний» компьютеров.

1. **Конфликт в литературе.** Конфликт является основой динамично развивающегося сюжета. Именно конфликт, развертываясь в сюжете, определяет те или иные поступки действующих лиц, ход и характер событий. В избранном типе конфликта писатель выражает свое понимание реальных жизненных противоречий.

Не следует думать, однако, что конфликт — основа всякого сюжета. Сюжеты многих литературных произведений не имеют основного конфликта, попытки выявить такой конфликт могут привести к ошибкам.

Конфликт может быть мнимым, иллюзорным — в этом случае иллюзорным, призрачным становится и сюжет произведения, как это произошло, например, в пьесе Н. В. Гоголя «Ревизор». Ведь Хлестаков — это мнимая величина, по отношению к нему уездные чиновники ведут себя неадекватно. Их усилия, потраченные на то, чтобы избежать гнева важной петербургской особы, их лихорадочная суета — это всего лишь бег на месте.

Кроме основного конфликта — двигателя сюжетного действия — в произведении могут быть разнообразные частные конфликты, возникающие во взаимоотношениях персонажей. В сложных, многоплановых произведениях (например, в романе-эпопее Л. Н. Толстого «Война и мир») частные конфликты необходимы для того, чтобы точнее воссоздать панораму жизни общества, быт, эпоху, сложность и противоречивость характеров людей.

В некоторых произведениях нет ясно выраженного конфликта, его заменяет конфликтный фон. Его присутствие, например, в пьесе А. П. Чехова «Вишневый сад», как и в других его пьесах, проявляется в повышенном беспокойстве, даже нервозности персонажей. Источник такого их поведения внешне никак не определен. Это не результат какого-либо явного конфликта, нарушающего размеренное течение жизни. Причина немотивированных поступков, странных реплик, срывающихся с уст персонажей, какой-то бестолковой суеты, время от времени возникающей в доме Раневской, — не событийная, а психологическая. Поэтому в чеховских пьесах сюжетное действие отходит на второй план, а главным становится психологический подтекст, проступающий за множеством частных бытовых конфликтов.

1. **Юридический конфликт**. *Юридический конфликт* — ситуация, в которой две или более стороны противостоят друг другу, спорят по поводу юридических прав, обязанностей. Юридический конфликт может возникнуть по поводу признания, восстановления, нарушения юридических прав, неисполнения юридических обязанностей.

Юридический конфликт является разновидностью социального конфликта. Это значит, что в возникновении, развитии и даже разрешении юридических конфликтов можно обнаружить следы действия общих закономерностей зарождения, вызревания и разрешения социального конфликта. Хотя уже в силу того, что юридический конфликт возникает только между людьми, ими же раздувается, в основе юридических конфликтов лежат извечные устремления людей к не менее известным ценностям — богатству, власти, статусу. Вместе с тем юридический конфликт, являясь самостоятельным видом социального, не может не иметь особенностей.

Далее, юридический конфликт налицо, если спорят по поводу объёма или характера юридических прав, по поводу притязаний на те или иные права, по поводу перераспределения юридических прав и обязанностей. Важной характеристикой юридических конфликтов является наступление юридически значимых последствий (появление или исчезновение у сторон юридических прав, юридических обязанностей, изменение их объёма и пр.), а также специальные формы и процедуры фиксации и разрешения юридических конфликтов.

1. **Политический конфликт.** Политический конфликт — один из возможных вариантов взаимодействия политических субъектов. Он может быть определен как разновидность (и результат) конкурентного взаимодействия двух и более сторон (групп, государств, индивидов), оспаривающих друг у друга властные полномочия или ресурсы. Понятие политического конфликта обозначает борьбу одних субъектов с другими за влияние в системе политических отношений, доступ к принятию общезначимых решений, распоряжение ресурсами, монополию интересов и признание их общественно необходимыми, за все то, что составляет власть и политическое господство. Конфликты, отражая соперничество тех или иных субъектов (институтов) с одними силами, как правило, выражают их сотрудничество с другими, стимулируя формирование политических коалиций, союзов, соглашений. Тем самым политические конфликты предполагают четкое формулирование позиций участвующих в политической игре сил, что благоприятно воздействует на рационализацию и структурирование всего политического процесса.

Ведущую роль в возникновении конфликтов играют, как это признано конфликтологическими исследованиями, социальные факторы. Среди данного рода детерминант выделяют три основные причины, лежащие в основе политических конфронтаций:

разнообразные формы и аспекты общественных отношений, определяющие несовпадение статусов субъектов политики, их ролевых назначений и функций, интересов и потребностей во власти, недостаток ресурсов и т. д. Эти, условно говоря, объективные источники политических конфликтов чаще всего детерминируют противоречия между правящей элитой и контрэлитой, различными группами давления, ведущими борьбу за части государственного бюджета, а равно и между всеми иными политическими субъектами системы власти. Внешнюю направленность такого рода конфликтов, как правило, удается погасить достаточно легко. Однако искоренить источники конфликтной диспозиции сторон, различным образом включенных в политическую борьбу, можно только путем преобразований, либо меняющих саму организацию власти в обществе, либо реформирующих социально-экономические основания политической деятельности конкурирующих субъектов;

расхождения людей (их групп и объединений) в базовых ценностях и политических идеалах, в оценках исторических и актуальных событий, а также в других субъективно значимых представлениях о политических явлениях. Такие конфликты наиболее часто возникают в тех странах, где сталкиваются качественно различные мнения о путях реформирования государственности, закладываются основы нового политического устройства общества, ищутся пути выхода из социального кризиса. В разрешении таких конфликтов найти компромисс часто бывает очень трудно;

процессы идентификации граждан, осознания ими своей принадлежности к социальным, этническим, религиозным и прочим общностям и объединениям, что определяет понимание ими своего места в социальной и политической системе. Такого рода конфликты характерны, прежде всего, для нестабильных обществ, где людям приходится осознавать себя гражданами нового государства, привыкать к нетрадиционным для себя нормам взаимоотношений с властью. Такие же противоречия возникают и в тех странах, где напряженность в отношениях с правящими структурами вызывает защиту людьми культурной целостности своей национальной, религиозной и тому подобной группы.

1. **Супружеские конфликты.** Причины всех супружеских конфликтов подразделяются на три большие категории:

конфликты на почве несправедливого распределения труда (разные понятия прав и обязанностей);

конфликты на почве неудовлетворения каких-либо потребностей;

ссоры из-за недостатков в воспитании.

По поводу первой причины следует отметить, что главным в распределении семейных обязанностей является именно их согласованность, вследствие чего и традиционная, и эгалитаргут оказаться вполне приемлемыми для семейного благополучия, если они удовлетворяют обоих супругов.

Если члены семьи по-разному понимают свои роли и предъявляют друг другу несогласованные, отвергаемые другими, ожидания и соответствующие им требования, семья является заведомо малосовместимой и конфликтной. Поведение каждого, отвечающее его индивидуальным представлениям о своей семейной роли, будет рассматриваться им как единственно правильное, а поведение другого партнера, не отвечающее этим представлениям, как неверное и даже злонамеренное.

С этими ожиданиями и представлениями тесно смыкаются потребности, которые супруги хотели бы удовлетворить в браке. Если представления не совпадают, то и потребности находятся во взаимном рассогласовании: мы стремимся удовлетворить вовсе не те потребности, которые являются актуальными для другого, и соответственно, ждем от него удовлетворения тех наших потребностей, которые он как супруг удовлетворять не собирается. Такое рассогласование переходит сначала в скрытый, а потом и в открытый поведенческий конфликт, когда один из супругов с его ожиданиями и потребностями становится препятствием для удовлетворения желаний, намерений и интересов другого.

Многие авторы связывают конфликтность-успешность отношений с моделями поведения в семье родителей. Так, С. Кратохвил замечает, что индивидуум научается мужской или женской роли в значительной мере от своих родителей и имеет тенденцию неосознанно использовать в своей семье модель отношений родителей независимо от того, нравятся они ему или нет (1991).

1. **Насильственные (антагонистичные) конфликты** представляют собой способы разрешения противоречий путем разрушения структур всех конфликтующих сторон или отказа всех сторон, кроме одной, от участия в конфликте. Эта сторона и выигрывает. Например: полное поражение противника в споре ( выборы органов власти и т. д.).

**Компромиссные конфликты** допускают несколько вариантов их решения за счет взаимного изменения целей участников конфликта, сроков, условий взаимодействия. Например: поставщик не отправляет производителю заказанное сырье в указанный срок. Производитель имеет право требовать выполнения графика поставок, но сроки поставок груза изменились по причине отсутствия средств для транспортировки из-за неплатежей. По взаимной заинтересованности достичь компромисса возможно путем проведения переговоров, изменения графика поставок.

1. **Экономические конфликты** представляют собой широкий спектр конфликтов, в основе которых лежат противоречия между экономическими интересами отдельных личностей, групп. Это борьба за определенные ресурсы, льготы, сферы экономического влияния, распределение собственности и т.д. Указанные виды конфликтов распространены в разных уровнях управления .

**Организационные конфликты** являются следствием иерархических отношений, регламентирования деятельности человека, применение распределительных отношений в организации: использование должностных инструкций, функционального закрепления за работником прав и обязанностей; внедрения формальных структур управления; наличия положений по оплате и оценки труда, премирования сотрудников.

1. **По направленности воздействия выделяют вертикальные и горизонтальные конфликты.** Характерной чертой их является распределение объема власти, который находится в оппонентов на момент начала конфликтных взаимодействий.

В *вертикальных конфликтах* объем власти уменьшается по вертикали сверху вниз, что и определяет разные стартовые условия для участников конфликта: начальник - подчиненный, высшая организация - предприятие, основатель - малое предприятие.

В *горизонтальных конфликтах* происходит взаимодействие равноценных по объему имеющейся власти или иерархическим уровнем субъектов: руководители одного уровня, специалисты между собой, поставщики - потребители.

1. **Степень выраженности конфликтного противостояния предполагает выделение скрытых и открытых конфликтов.**

*Открытые конфликты* характеризуются явно выраженным столкновением оппонентов: ссоры, споры, столкновение. Взаимодействие регулируется нормами, соответствующими ситуации и статусу участников конфликта.

В случае *скрытого конфликта* отсутствуют внешние агрессивные действия между конфликтующими сторонами , но при этом используются косвенные способы воздействия. Это происходит при условии, что один из участников конфликтного взаимодействия опасается другого, или же у него нет достаточной власти и сил для открытой борьбы.

1. **Количество участников конфликтного взаимодействия позволяет разделять их на внутриличностные, межличностные, межгрупповые** .

**Внутриличностные конфликты** - представляют собой столкновение внутри личности равных по силе, но противоположно направленных мотивов, потребностей, интересов. Особенностью данного вида конфликта есть выбор между желанием и возможностями, между необходимостью выполнять и соблюдением необходимых норм.

На выбор правильного решения в случае внутриличностного конфликта человек может потратить много сил и времени, а следовательно, стремительно растет эмоциональная напряженность, может возникнуть стресс, а перед принятием решения поведение личности может стать неконтролируемым. Примерами являются конфликты «плюс-плюс», «плюс-минус», «минус-минус».

***Конфликты «плюс-плюс»*** предполагают выбор одного из двух благоприятных вариантов. Например, куда поехать отдыхать или что купить (машину какой марки).

Следует отметить: выбор происходит из двух благоприятных вариантов, однако необходимость выбора может быть настолько сложной и мучительной, что будет сопровождаться стрессовыми ситуациями.

***Конфликты «плюс-минус»*** - это конфликты притяжения и отталкивания, принятие решения, когда каждый из вариантов может иметь и позитивные, и негативные последствия, а выбрать надо один, с учетом решения общего задания.

Например: в конфликте руководителя с подчиненным увольнение подчиненного предстает для руководителя как альтернатива: освобождение невыгодного подчиненного (позитивный аспект) и необходимость поиска нового сотрудника, сотрудника для выполнения поставленной задачи (негативный аспект). В данном случае необходимо просчитывать ряд вариантов, необходимые эмоциональные и материальные затраты на реализацию поставленной цели. Если оставить хорошего, но невыгодного работника, заставить его работать над поставленной задачей, то последствия такого решения могут вскоре негативно сказаться на результатах, тогда конфликт с внутриличностного перерастет в конфликт с подчиненным, т.е. в межличностный.

Другим видом внутриличностного конфликта является ***ролевой конфликт***, когда в одной личности возникает необходимость одновременного выполнения различных своих ролей, которые к тому же противоречат друг другу. Встает вопрос выбора, что делать.

Например: мастеру производственного участка передано указание от начальника цеха наращивать выпуск продукции, а руководитель службы качества настаивает на повышении качества продукции путем замедления производственного процесса. Мастером давались противоречивые указания, причем одновременно. Данный конфликт в результате может быть сведен к *конфликту «минус-минус»*, поскольку мастер поставлен перед проблемой выбора: что делать, чье указание выполнять, за счет чего это делать.

Внутриличностный конфликт может также возникнуть в результате того, что производственные требования не совпадают с личными потребностями или ценностями.

Например: женщина-руководитель давно планировала в субботу поехать вместе с мужем и детьми отдохнуть за город, к тому же большое внимание к работе стало плохо сказываться на семейных отношениях. В пятницу вечером в ее непосредственного начальника возникли проблемы относительно выполнения срочного задания, и он настоял, чтобы она взялась решать эти проблемы в выходные дни и даже вышла на работу в субботу. Иначе под угрозой срыва оказался бы крайне выгодный для компании контракт, за выполнение которого отвечает подразделение именно этой женщины .

Сложность решения внутриличностных конфликтов заключается в том, что иногда происходит столкновение трех составляющих, необходимых для достижения поставленной цели: желание ( «хочу»), возможности ( «могу»), необходимости ( «надо»).

1. **Межгрупповые конфликты** - конфликты между различными группами, подразделениями, в которых затрагиваются интересы людей, объединенных в период конфликта в единые сплоченные сообщества. Следует отметить, что эта сплоченность может исчезнуть сразу после прекращения конфликта, но в момент отстаивания общих интересов единство группы может быть достаточно значительным. Межличностные конфликты представляют собой столкновение индивидов с группой, между собой, борьбу за интересы каждой из сторон. Это один из наиболее распространенных видов конфликтов.
2. **В зависимости от нарушенных потребностей выделяют когнитивные конфликты и конфликты интересов.**

**Конфликт когнитивный** – конфликт взглядов, точек зрения, знаний. В таком конфликте целью каждого субъекта является убедить оппонента, доказать правильность своей точки зрения, своей позиции.

**Конфликты интересов** можно представить как противовес конфликта когнитивного, что означает противоборство, основанное на столкновении интересов различных оппонентов (групп, индивидов, организаций).

В связи с тем, что распределение конфликтов на виды представляется весьма условным, четкой границы между различными видами не существует, и на практике возникают такие конфликты: организационные вертикальные межличностные; горизонтальные открытые межгрупповые и т. д.

1. **Способы разрешения конфликта.**

**Приспособление:**

> наиболее важной задачей является восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта;

> предмет разногласия связан с более сложными проблемами по сравнению с теми, которые рассматриваются сейчас, а пока необходимо упрочить взаимное доверие;

> существует возможность позволить подчиненным действовать по собственному усмотрению, чтобы они приобрели навыки, извлекая уроки из собственных ошибок;

> необходимо признать собственную неправоту;

> для отстаивания своей точки зрения требуются много времени и значительные интеллектуальные усилия;

> вас не особенно волнует случившееся;

> вы чувствуете, что важнее сохранить с оппонентом хорошие взаимоотношения, чем отстаивать свои интересы;

> вы понимаете, что итог намного важнее для оппонента, чем для вас.

17. **Компромисс:**

> у сторон одинаково убедительные аргументы;

> необходимо время для урегулирования сложных проблем;

> необходимо принять срочное решение при дефиците времени;

> сотрудничество и директивное утверждение своей точки зрения не приведут к успеху;

> обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы;

> вас может устроить временное решение;

> удовлетворение ваших требований имеет для вас не очень большое значение и вы можете несколько изменить поставленную вначале цель;

> компромисс позволит вам сохранить взаимоотношения с оппонентом и вы предпочитаете получить хоть что‑то, чем потерять все.

18. **Сотрудничество:**

> необходимо найти общее решение, если каждый подход к проблеме важен и не допускает компромиссных вариантов;

> целями обсуждения являются приобретение совместного опыта работы и получение широкой информации;

> необходимы интеграция точек зрения и сближение мнений сотрудников;

> представляется важным усиление личностной вовлеченности в деятельность и групповая сплоченность;

> у вас тесные, длительные и взаимозависимые отношения с другой стороной;

> у вас есть время поработать над возникшей проблемой (это хороший подход к разрешению конфликтов на основе перспективных планов);

> вы и ваш оппонент хотите поставить на обсуждение некоторые идеи и потрудиться над выработкой решения.

19. **Пренебрежение:**

> источник разногласий тривиален и несущественен по сравнению с более важными задачами;

> необходимо время, чтобы восстановить спокойствие и создать условия для трезвой оценки ситуации;

> изучение ситуации и поиск дополнительной информации о природе конфликта представляются более предпочтительными, чем немедленное принятие какого‑либо решения;

> предмет спора не имеет отношения к делу, уводит в сторону и при этом является симптомом других более серьезных проблем;

> подчиненные могут сами успешно урегулировать конфликт;

> напряженность слишком велика и вы ощущаете необходимость ослабления накала;

> вы знаете, что не можете или даже не хотите решить конфликт в свою пользу;

> у вас мало полномочий для решения проблемы или для решения желательным для вас способом;

> немедленно решить проблему опасно, поскольку открытое обсуждение конфликта может только ухудшить ситуацию.

**20. Влияние конфликтов на здоровье человека.** Конфликты негативно влияют на здоровье человека. Так вследствие перенапряжения нервной системы, а она руководит всеми функциями организма, могут возникнуть расстройства в работе других систем и органов. Например, у человека во время конфликта повышается давление, увеличивается частота пульса, ухудшается работа сердца, а это оставляет следы на работе пищеварительной, дыхательной та других систем.