***Определение конфликта.***

**Что же такое конфликт? В психологии *конфликт* определяется как "столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций, отдельно взятого эпизода в сознании, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями" [1].**

**Отсюда видно, что основу конфликтных ситуаций в группе между отдельными людьми составляет столкновение между противоположно направленными интересами, мнениями, целями, различными представлениями о способе их достижения.**

***Типология конфликта.* *Причины возникновения конфликтов.***

**В социальной психологии существует многовариантная типология конфликта в зависимости от тех критериев, которые берутся за основу. Так, например, конфликт может быть внутриличностным между родственными симпатиями и чувством служебного долга руководителя), межличностным (между руководителем и его заместителем по поводу должности, премии между сотрудниками); между личностью и организацией, в которую она входит; между организациями или группами одного или различного статуса.**

**Возможны также классификация конфликтов по горизонтали (между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинееин друг к другу), по вертикали (между людьми, находящимися в подчинении друг к другу) и смешанные, в которых представлены и те, и другие. Наиболее распространены конфликты вертикальные и смешанные. Они в среднем составляют 70-80% от всех остальных. Они также наиболее нежелательны для руководителя, так как в них он как бы "связан по рукам и ногам". Дело в том, что в этом случае каждое действие руководителя рассматривается всеми сотрудниками через призму этого конфликта.**

**Допустима классификация также по характеру вызвавших конфликт причин. Перечислить все причины возникновения конфликта не представляется возможным. Но в целом он вызывается, как указывает Р. Л. Кричевский в книге "Если вы - руководитель" [2], следующими тремя группами причин, обусловленными:**

**· трудовым процессом;**

**· психологическими особенностями человеческих взаимоотношений, то есть их симпатиями и антипатиями, культурными, этническими различиями людей, действиями руководителя плохой психологогической коммуникацией и т.д.;**

 **личностным своеобразием членов группы, например неумением контралировать свое эмоциональное состояние, агрессивностью, нокоммуникабельностью, бестактностью.**

**Конфликты различают и по их значению для организации, а также способу их разрешения. Различают конструктивные и деструктивные конфликты. Для *конструктивных конфликтов* характерны разногласия, которые затрагивают принципиальные стороны, проблемы жизнедеятельности организации и ее членов и разрешение которых выводит организацию на новый более высокий и эффективный уровень развития. *Деструктивные конфликты* приводят к негативным, часто разрушительным действиям, которые иногда перерастают в склоку и другие негативные явления, что приводит к резкомх снижению эффективности работы группы или организации.**

 ***Основные стадии протекания конфликта.***

**Конфликты, несмотря на свою специфику и многообразие имеют в целом общие стадии протекания:**

**стадию потенциального формирования противоречивых интересов, ценностей, норм;**

**стадию перехода потенциального конфликта в реальный или стадию осознания участниками конфликта своих верно или ложно понятых интересов;**

**стадию конфликтных действий;**

**стадию снятия или разрешения конфликта.**

***Карта конфликта.***

**Для более успешного разрешения конфликта желательно не только выбрать стиль, но и составить *карту конфликта,* разработанную Х.Корнелиусом и Ш.Фэйром [3]. Суть ее в следующем:**

**· определите проблему конфликта в общих чертах. Например, при конфликте из-за объема выполняемых работ составьте диаграмму распределения нагрузки;**

**· выясните, кто вовлечен в конфликт (отдельные сотрудники, группы, отделы или организации);**

**· определите подлинные потребности и опасения каждого из главных участников конфликта.**

**Составление такой карты, по мнению специалистов, позволит:**

**1)ограничить дискуссию определенными формальными рамками, что в значительной степени поможет избежать чрезмерного проявления эмоций, так как во время составления карты люди могут сдерживать себя;**

**2)создать возможность совместного обсуждения проблемы, высказать людям их требования и желания;**

**3)уяснить как собственную точку зрения, так и точку зрения других;**

**4)создать атмосферу эмпатии, т.е. возможности увидеть проблему глазами других людей и признать мнения людей, считавших ранее, что они не были поняты;**

**5)выбрать новые пути разрешения конфликта.**

**Но прежде чем переходить к разрешению конфликта, постарайтесь ответить на следующие вопросы:**

**хотите ли благоприятного исхода;**

**что нужно сделать, чтобы лучше владеть своими эмоциями;**

**как бы вы себя чувствовали на месте конфликтуюших сторон;**

**нужен ли посредник для разрешения конфликта;**

**в какой атмосфере (стуации)людии могли бы лучше открыться, найти общий язык и выработать собственные решения.**

***Урегулирование конфликтов в личностно-эмоциональной сфере.***

**Однако руководителю приходится разрешать конфликты не только в деловой форме, но и в *личностно-эмоциональной* *сфере.* При их разрешении применяются другие методы, поскольку в них, как правило, трудно выделить объект разногласий, отсутствует столкновение интересов. Как же себя вести руководителю с "конфликтной личностью"? Существует единственное средство - "подобрать ключик". Для этого попытайтесь увидеть в нем друга и лучшие черты (качества) его личности, поскольку вы уже не сможете изменить ни систему его взглядов и ценностей, ни его психологические особенности и особенности нервной системы. Если же не смогли "подобрать к нему ключ", то остается одно-единственное средство - перевести такого человека в разряд стихийного действия.**

**Таким образом, в конфликтной ситуации или в общении с трудным человеком следует использовать такой подход, который в большей степени соответствовал бы конкретным обстоятельствам и при котором вы могли бы чувствовать себя наиболее комфортно. Наилучшими советчиками в выборе оптимального подхода разрешения конфликта являются жизненный опыт и желание не осложнять ситуацию и не доводить человека до стресса. Можно, например, добиться компромисса, приспособиться к нуждам другого человека (особенно партнера или близкого человека); настойчиво добиваться осуществления своих истинных интересов в другом аспекте; уклониться от обсуждения конфликтного вопроса, если он не очень важен для вас; использовать стиль сотрудничества для удовлетворения наиболее важных интересов обеих сторон. Поэтому лучшим способом разрешения конфликтной ситуации является сознательный выбор оптимальной стратегии поведения.**

***Литература.***

1. **Краткий психологический словарь/Под ред. А.В. Петровского, Н.Г.Ярошевского. -М.**
2. **Кричевский Р.Л. Если вы - руководитель... - М.: Дело, 1993.**
3. **Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выигратъ может каждый. -М.,1992**