**Конфликт в коллективе**

 С точки зрения психолога конфликтная ситуация возникает из-за страстного желания каждого человека (осознаваемого или неосознаваемого) управлять другими людьми, тем более что человек пытается это делать из благих намерений. Однако это желание сталкивается с аналогичным со стороны другого человека. Так возникает конфликт.  
Конфликт опасен для жизнедеятельности производственного коллектива, т. к. он нарушает общность связывающих коллектив целей, согласованность действий.

В соответствии с классификацией Л. Кроузера, конфликты могут быть предметными и беспредметными.  
Предметные или реалистические конфликты имеют своей целью достижение определенного результата, вызваны они неудовлетворенностью требований участников конфликта или несправедливым, по мнению одной или обеих сторон, распределением между ними каких-либо преимуществ.  
Нереалистические или беспредметные конфликты имеют своей целью открытое выражение накопившихся отрицательных эмоций, обид, недовольства, т. е. конфликт становится здесь не средством достижения конкретного результата, а самоцелью.

**Основные типы конфликтов**

**Внутриличностный конфликт**  
Участниками конфликта являются не люди, а различные составляющие внутреннего мира личности (Родитель, Взрослый, Ребенок).

**Межличностный конфликт**  
В основе таких конфликтов, как правило, лежат объективные причины. Чаще всего - это борьба людей за ограниченные ресурсы: материальные средства, производственные площади, рабочую силу и т. д. Конфликты могут возникнуть между руководителем и подчиненным при несовпадении интересов или отсутствии понимания требований одного к другому.

**Конфликт между личностью и группой**  
Этот вид конфликта возникает, когда личность отступает от норм, принятых в группе, это ведет к конфликту между "нарушителем" и группой.

**Межгрупповой конфликт**  
Конфликт между группами внутри большой организации называют межгрупповым.

**Социальный конфликт**  
Социальные конфликты возникают между социальными сообществами (классами, нациями, государствами). Рассмотрим "анатомию" конфликта. Конфликт начинается в случае противоборства сторон.  
В любом конфликте есть инициатор и ответчик. Инициатор высказывает какую-либо мысль, а ответчик не соглашается с нею. Несогласие кого-то е кем-то - первая искра конфликта. Желание доминировать, командовать сталкиваются с подобными же стремлениями партнера по общению. Возникает конфликт. Но кто бы из партнеров не одержал верх в споре, отрицательные эмоции получают оба, как оба виноваты в том, что этот конфликт возник: один - в том, что развязал его, другой - в том, что не уклонился от конфликта.  
Неизвестно, что лучше - один крупный конфликт или накапливание мелких конфликтов, которое может привести даже к разрыву отношений. Так, например, начальник предупредил рабочего о том, что необходимо тщательно убирать свое рабочее место. Некоторое время начальник не заходил и не контролировал выполнение своего распоряжения. Но когда возникла необходимость увеличить количество выпускаемой продукции, сырье, готовые изделия, мусор создали неразбериху и мешали срочному выполнению заказа. Начальник вспомнил свое распоряжение, и конфликт вспыхнул с небывалой силой именно потому, что не был разрешен ранее.  
Разрешенным конфликт можно считать, когда выяснен спорный вопрос, предприняты действия со стороны партнеров, удовлетворены желания обеих сторон, снято эмоциональное напряжение. Отношения поднимаются на новый уровень, становятся зрелыми, т. е. происходят уже по линии Взрослый - Взрослый.  
Содействие психолога разрешению конфликта должно осуществляться на разных этапах решения спорного вопроса: при определении существа конфликта, выяснении причин, нахождение вариантов решения, в процессе убеждения участников конфликта в необходимости прийти к соглашению, а также при оценке реализованного решения.

Существуют несколько ***типов поведения в конфликте***. Один тип поведения можно охарактеризовать словами "*Лучшая защита – нападение",* для другого характерен лозунг - *"Пусть думает, что он победил",* а третий – "*Лучше плохой мир, чем хорошая война*".  
*Люди первого типа* увеличивают длительность конфликта. Длительные конфликты опасны для деловых и семейных отношений. Люди с подобным типом поведения компенсируют сложности в отношениях ориентацией на деятельность или поиском новых контактов.  
*Люди второго типа* выстраивают стройную систему доказательств собственной правоты и неправоты оппонента. И только третий участник беседы - арбитр - может вывести конфликтующие стороны из тупика.  
Люди с лозунгом "Лучше плохой мир, чем хорошая война" не способны на длительное противостояние. Они уходят от конфликта. Психотерапевт М.Е. Литвак рассматривает уход или амортизацию как единственно продуктивный способ поведения в конфликте. Амортизация - это согласие со всеми утверждениями противника.  
М.Е. Литвак выделяет три вида амортизации: непосредственная, отставленная, профилактическая.

***Непосредственная амортизация*** возможна непосредственно в момент общения как ответ на психологический удар оппонента.  
Например (примеры взяты из книги М.. Е. Литвака "Психологический вампиризм"):

А: Вы глупец!  
В: Вы абсолютно правы! Как вы быстро сообразили, что я глупец. Мне столько лет удавалось от всех это скрывать. При вашей проницательности вас ждет большое будущее! Я просто удивлен, что вас до сих пор начальство не оценило по достоинству!

Второй тип амортизации - ***профилактическая амортизация***. Она возможна, когда конфликт идет по одному и тому же сценарию, упреки и угрозы оппонента заранее известны. Вот пример профилактической амортизации в служебных отношениях: диалог заведующего кафедрой и преподавателя перед началом конференции.

*3аведуюиуий*: Смотрите - в аудитории грязь!  
*Преподаватель*: Да, грязь! Вот видите, никому нет дела до чести коллектива, если бы я пришел на пять минут раньше, я бы организовал уборку или убрал сам, ничего бы со мной не случилось!  
*3аведуюиуий*: Еще чего не хватало. Это не входит в ваши обязанности.  
Спор исчерпан, не начавшись. А начни, например, преподаватель уверять заведующего, что наведение чистоты в аудитории не входит в его должностные обязанности, все закончилось бы конфликтом.

***Отставленная амортизация*** используется, когда непосредственный контакт невозможен или непосредственная амортизация не удалась. Осуществить отставленную амортизацию можно, направив письмо. Основными амортизационными ходами такого письма являются отсутствие каких бы то ни было упреков, запрет на то, чего хочешь добиться (а запрет в общении дает обратный эффект), критика самого себя за свои же достоинства

***Рекомендации при разрешении конфликта***  
1. Относитесь справедливо к инициатору конфликта. Как правило, за его претензиями стоят довольно существенные причины, которые его беспокоят, тяготят, мучают. Так, начальник, выражающий свое недовольство по поводу неубранного рабочего места подчиненного, думает о технике безопасности, о возможности скорейшего выполнения заказа.  
2. Не расширяйте предмет спора. Часто партнеры уходят от существа спора из-за придирок, оскорблений. Например, конфликт по поводу частых разговоров сотрудника по телефону в рабочее время перерастает в претензии по поводу неотданного чертежа и в высказывания "того, что накопилось", вместо нахождения компромиссного решения, устраивающего обе стороны.   
3. Предлагайте позитивное решение конфликта. В конфликтной ситуации между начальником и подчиненным со стороны начальника целесообразно такое предложение: "Что-то у тебя брак пошел, может быть, тебе помочь чем-нибудь, например выписать новый инструмент?"  
4. Будьте эмоционально выдержанны. Нередко конфликтующие в момент спора испытывают сильнейшее эмоциональное напряжение, разговаривают на повышенных тонах, не выбирают выражений. Для того же, чтобы разрешить конфликт, нужно взять максимально возможный спокойный и ровный тон разговора, продумывать каждое слово.