**Конфликт и пути его разрешения**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Структура конфликта** | **Виды конфликтов** | **Субъекты конфликтного взаимодействия** | **Предмет конфликта** | **Причины конфликта** | **Стратегия поведения в конфликтной ситуации** |
| **Стороны конфликта** — это субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или же явно или неявно поддерживающие конфликтующих. | **Бурные быстротекущие конфликты.** Возникают на основе индивидуальных психологических особенностей личности, отличаются агрессивностью и крайней враждебностью конфликтующих | **Внутри личностные конфликты.** Связаны со столкновением противоположно направленных мотивов личности Субъектами конфликта выступают две личности | **Реалистичные (предметные) конфликты** | **Социально-политические и экономические причины** связаны с социально-политической и экономической ситуацией в стране. | **Сотрудничество**– самая эффективная стратегия поведения. Позиции сторон приравниваются к позициям союзников и партнеров, поэтому возможно конструктивное разрешение конфликта. Выбор сотрудничества обусловливается высокой значимостью разрешаемой проблемы для всех сторон конфликта, а также их взаимозависимостью. |
| **Предмет конфликта** — это то, из-за чего возникает конфликт | **Острые длительные конфликты.** Возникают при наличии глубоких противоречий | **Межличностные конфликты.** Конфликты «личность—группа». Субъекты конфликта с одной стороны личность, а с другой— группа (микрогруппа) | **Нереалистичные (беспредметные) конфликты** | **Социально-демографические причины** отражают различия в установках и мотивах людей, обусловленные их полом, возрастом, принадлежностью к этническим группам и др | **Компромисс**предпочтителен, когда субъекты конфликта обладают равными статусами и ресурсными возможностями или существует опасность их потери при любом другом выборе действия. Компромисс – самая распространенная стратегия в реальной жизни, так как позволяет достаточно быстро урегулировать конфликт. |
| **Образ конфликтной ситуации** — это отображение предмета конфликта в сознании субъектов конфликтного взаимодействия. | **Слабовыраженные и вялотекущие конфликты**. Связаны с не очень острыми противоречиями, либо пассивностью одной из сторон. | **Межгрупповые конфликты.** Субъектами конфликта выступают малые социальные группы или микрогруппы. | **Имеют четкий предмет.** | **Социально-психологические причины** отражают социально-психологические явления в социальных группах: взаимоотношения, лидерство, групповые мотивы, коллективные мнения, настроения и т. д. | **Избегание.** При отсутствии желания активных действий по достижению цели или времени на ее реализацию выбирают стратегию избегания. Если избегание используется на начальном этапе развития противоречия, конфликт затухает и сохраняет силы и ресурсы субъектов конфликта нерастраченными. |
| **Мотивы конфликта** — это внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту (мотивы выступают в форме потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений). | **Слабовыраженные и быстротекущие.** Связаны с поверхностными причинами, носят эпизодический характер |  | **Не имеют предмета или имеют предмет, который является жизненно важным для одного или обоих субъектов конфликта.** | **Индивидуально-психологические причины** отражают индивидуальные психологические особенности личности (способности, темперамент, характер, мотивы и т. п.). | **Приспособление** – это вынужденная стратегия действия, обусловленная потерей сил, пониманием невозможности альтернативного исхода или другими субъективными причинами. |
| **Позиции конфликтующих сторон** — это то, о чем они заявляют друг другу в ходе конфликта или в переговорном процессе. |  |  |  | **Частные-** эти причины непосредственно связаны с конкретным видом конфликта. Например: неудовлетворенность чем либо или нарушение каких-либо прав и свобод. | **Соперничество** оценивается практиками двояко, так как иногда приносит мгновенные позитивные последствия, но может также наносить значительный ущерб одной из сторон конфликта. |

**Как же выйти из конфликтной ситуации?!**

Внезапно возникший конфликт **можно постараться избежать**. Если избежать не удаётся, его надо спокойно встречать и стремиться разрешить к удовлетворению всех конфликтующих сторон. **К разрешению конфликтной ситуации надо подготовиться**. Определите свою цель. Что вы хотите? Если вы разрешаете конфликт путём переговоров, выберите время и место, удобное для обеих сторон.

Для правильного управления межличностным конфликтом важно не только помнить о своей позиции и понимать позицию другой стороны, но и осознавать состояние поля в целом.

**Спокойно заявите о своих интересах**, спросите вашего противника, хочет ли он работать над разрешением конфликта. Если не хочет, то как он видит решение проблемы. Предлагайте разные варианты. Если они не принимаются, работайте над конфликтом самостоятельно.

Если противник готов к урегулированию конфликта**, осознайте своё состояние**: что вы сейчас чувствуете и чью сторону в этот момент принимаете — свою или партнёра-противника.

**Ищите понимание, а не победу**. Спокойно обсудите причины, вызвавшие конфликт. Разберитесь, что привело к конфликту: действия другой стороны или ваше непонимание ситуации. Предполагайте лучшее, не обвиняйте, пока не выясните, что другой имел ввиду. Задавайте правильные и тактичные вопросы.

**Отстаивайте свою позицию, но не давите на партнёра**. Не требуйте, чтобы он изменился. Давление ограничивает возможности обеих сторон и не способствует разрешению конфликта.

**Следите за тем, что говорите:**

* Употребляйте слова, которые „поднимают“ человека, а не „опускают“ его.
* Спросите себя, правда ли то, что вы сейчас говорите, не преувеличиваете ли вы?
* Не используйте слова „всегда“ и „никогда“.
* Будьте правдивы и делайте это с добром.
* Иногда бывает лучше и промолчать.
* Нападайте на проблему, а не на человека.
* Говорите о конкретных вещах, не обобщайте.
* Решайте главные вопросы, не цепляйтесь за мелочи.
* Не говорите о нём, говорите о себе. Вместо „ты врёшь“ скажите: „у меня другая информация“.
* Расслабьтесь и ничего не бойтесь. Помните о духе поля, если вы не будете ему мешать, конфликт разрешится наилучшим способом.

Осознавайте свои ощущения и выражайте их. Будьте искренни с собой и партнёром. Делитесь своими чувствами правильно. Это поможет партнёру лучше понять вас. Позволяйте и партнёру свободно выражать свои эмоции. Разберитесь в своих чувствах: определите, какие эмоции вы можете выразить и какие подавляете. Почему? Сообщение о своих переживаниях — это один из путей отстаивания своей позиции.

Управляйте своими эмоциями, не подавляйте их, но и не позволяйте им управлять вами. Выражая их, осознавайте пространство вокруг вас. Выразив эмоцию, спокойно дайте ей уйти. Не цепляйтесь за свой страх, обиду или боль. Если после полного и искреннего выражения своих эмоций, вы почувствуете себя неловко, можно отступить. Уступка не означает поражения, а даёт возможность продолжить диалог.

Гибкое и творческое отношение к ситуации — одно из условий управления конфликтом.

Учитесь чувствовать состояние другого, общую „атмосферу“ конфликта. Помните, что вы находитесь в общем поле, где каждый участник играет свою роль в общем процессе.

Будьте открыты к возможностям, которые могут появиться в процессе урегулирования конфликта.

Осознав стихание эмоций или потерю интереса к конфликту, признайтесь в этом. Выйдите из своей роли и буквально смените позицию – перейдите на другое место, посмотрите со стороны на конфликт, на себя и партнёра. Что нового вы узнали о себе и создавшейся ситуации? Возможно, вам откроются новые варианты взаимоотношений.

Если вы сейчас захотите помочь партнёру, вернитесь в конфликт и займите его позицию. Делайте это искренне, спросите, чем можете ему помочь. Понаблюдайте за ним, постарайтесь почувствовать, что он испытывает сейчас. Помогите ему выразить свои чувства.

Принятие позиции своего противника помогает нам понять с какими сторонами себя мы сейчас в конфликте. Конфликтная ситуация возникает потому, что в нас самих есть то, что согласно с нашим противником. Поле организовывает конфликт, чтобы мы лучше поняли себя. И пока мы это не поймём, будем попадать в подобные конфликты или долго находиться в одной конфликтной ситуации.

Если вы смогли искренне проработать все моменты разрешения конфликта, он будет стихать или перейдёт на новый уровень, где проявятся другие проблемы и новые чувства. Проработайте и этот уровень.

Если конфликт стихает, выходите из него. Простите себя и своего противника. Прощение освобождает, восстанавливает взаимоотношения, устраняет отрицательные эмоции. Найдите слова, правильно отражающие ситуацию, не унижающие вас и вашего партнёра.

Если человек скажет: „нет“, — это не ваша проблема. Вы делаете то, что правильно для вас.

Если совместные усилия не привели к разрешению конфликта, попробуйте решить проблему самостоятельно. Для этого представьте стороны конфликта как внутренние части своего „я“ и проработайте его.

Чтобы стать мастером управления конфликтами, необходимо развивать в себе восприимчивость. Это даёт возможность чувствовать намерения партнёра (противника), позволяя вести более конструктивный диалог. Для развития восприимчивости учитесь жить настоящим моментом — „здесь и теперь“. В настоящем человек уравновешен и открыт для нового, способен гибко реагировать на меняющуюся ситуацию. Управление конфликтом доступно тому, кто умеет управлять собой. Научиться этому можно только через личный опыт, в процессе внутреннего роста.

Для подготовки к урегулированию межличностного конфликта можно воспользоваться помощью друга. Опишите ему как можно объективнее сложившуюся ситуацию. Попросите его сыграть роль вашего противника. Используйте то, что прочитали выше.

**Рекомендации участнику конфликтной ситуации**

Что важно помнить, если вы оказались втянутыми в конфликт.

1. Очень часто в ситуации конфликта неправильно воспринимаются собственные действия, намерения и позиции, равно как и поступки, и точки зрения оппонента. В результате, это приводит к усилению взаимных нападок и, как следствие, обострению конфликта.

К типичным искажениям восприятия относятся:

«Поиск соринки в глазу другого». Каждый из противников видит недостатки и погрешности другого, но не осознает таких же недостатков у себя самого. Как правило, каждая из конфликтующих сторон склонна не замечать смысла собственных действий по отношению к оппоненту, но зато с негодованием реагирует на его действия.

«Двойная этика». Даже тогда, когда противники осознают, что совершают одинаковые действия по отношению друг к другу, все равно собственные действия воспринимаются каждым из них как допустимые и законные, а действия оппонента – как нечестные и непозволительные.

«Все ясно». Очень часто каждый из партнеров чрезмерно упрощает ситуацию конфликта, причем так, чтобы это подтверждало общее представление о том, что его достоинства хороши и правильны, а действия партнера – наоборот, плохи и неадекватны.

2. Основные условия конструктивного разрешения конфликтов – общение. Нормального общения можно добиться только с помощью жесткого контроля собственных эмоций. Один из самых эффективных способов справиться с негативными чувствами – беседа. Люди получают психологическое освобождение, если они просто расскажут о своих обидах.