**Доклад на тему: «Основные способы конструктивного разрешения конфликтов»**

**Введение**

Актуальность темы моего доклада заключается в том, что проблема изучения межличностного взаимодействия и психологии конфликта в современном мире приобретает особое значение. Глубинные преобразования, происходящие в обществе, неблагоприятная социальная среда, которая оказывает отрицательное влияние на психологию человека, приводит к снижению его работоспособности, смещает внутренние ориентации и мотивы, вызывает рост агрессивности и напряженности – все это является причинами усложнения межгруппового и межличностного взаимодействия.

Потому такой актуальной является тема овладения наиболее оптимальными способами реагирования в конфликтных ситуациях. Задача по предупреждению конфликтов и их преодолению на сегодняшний день чрезвычайно важна.

Различные аспекты проблемы межличностного общения и межличностных конфликтов представлены в работах Э.М. Александровской, Ю.Е. Алешиной и А.С. Коноводовой, Н.У. Заиченко, Е.Г. Злобиной, В.А. Кан-Калика, А.В. Толстых и др. Сущность психологических подходов и научно-практических исследований, представлена в работах А.И. Алексеевой, В.М. Афоньковой, М.Ю. Кондратьева, В.Н. Лозовцевой, А.В. Мудрика, М.М. Рыбаковой, А.И. Сорокиной, В.Б. Тарабаевой и др. ученых.

**Основные понятия управления конфликтами**

В современной конфликтологии, психологии и социологии существует огромное разнообразие форм работы с конфликтными ситуациями. На практике различаются два вида мер управления конфликтами:

1. Меры, которые направлены на предупреждение, профилактику конфликта
2. Деятельность, направленная на управление конкретной конфликтной ситуации. [15, c. 105]

Для эффективного социального урегулирования конфликтов, необходимо учитывать решающий универсальный фактор ценности сохранения социального как целого.

В современной социологии все чаще обсуждаются представления о существовании общих, не зависящих от специфики государственных систем идеалов и стремлений. «Обобщение ценностей», означающее, что «ценности и нормы все в меньшей степени остаются специфическими для разных групп», когда-то было названо Т. Парсонсом одним из «механизмов эволюции» в развитии систем. В наше время появляется и утверждается понятие общечеловеческих ценностей как эффективного средства сдерживания социальных конфликтов. [3, c. 44]

Л. Козер, разбиравший в своих работах вопрос о длительности конфликта и его завершении, сформулировал эту проблему в наиболее простом виде: «Стремление сторон к миру может быть вызвано очевидной невозможностью достичь цели или непомерной ценой успеха, или, в более общей форме, осознанием меньшей привлекательности продолжения конфликта по сравнению с его мирным исходом». В качестве одной из позитивных функций конфликта Козер называет возможность предотвращения более острых конфликтов. При этом он основывается на следующем высказывании Г. Зиммеля, которое он называет парадоксом: «Наиболее эффективным средством предотвращения борьбы является точное знание сравнительной силы обеих сторон, которое очень часто может быть получено только в результате самого конфликта». [2, c. 66] Таким образом, противостояние сторон и демонстрация их силы может сдержать развитие более сильного конфликта.

Анализ литературы на тему общих проблем управления конфликтами показывает, что сложившаяся в данной сфере социальная практика ориентируется в основном на формирование интитуциональных механизмов, что включает в себя создание и последующее развитие соответствующих законодательных и исполнительных, консультативных и других служб, а также на распространение идеи общественного согласия, социальных партнерств и т.д.

Эти надежды в первую очередь опираются на распространенную среди специалистов точку зрения по проблеме общественных трудовых отношений, о том, что из социальной жизни общества уходят индустриальные разрушительные конфликты (по мнению Р. Дарендоржа) и появляются различные институциональные методы управления конфликтами.

Например, в последние десятилетия использовалась подобная система регулирования общественными отношениями, под названием «производственная демократия», которая базировалась на принципе равного правительства, равенства, парететности и гласности.

Оценивая успехи данной доктрины, ученые квалифицировали ее в качестве оптимального варианта для удержания конфликтов в рамках конструктивного режима.

В этом признается тот факт, что трудовые отношения в целом сохраняют конфликтный характер. Однако характерная для них конфликтная модель, по мнению специалистов, уже не является деструктивной, а определяется более точно как конфликтное сотрудничество. Тем самым, утвердилась новая модель – функционально-конфликтная

Отечественные исследователи считают, что регулирование конфликтов (по крайней мере, в сфере трудовых отношений) будет идти по пути разработки и введения соответствующего законодательства. Как и во многих западных странах, создается система социального партнерства, уже доказавшая в ряде случаев свою эффективность в отношении снижения уровня конфликтности.

В целом, можно сделать вывод о том, что проблема урегулирования социальных конфликтов в отечественной конфликтологии и социологии является одной из центральных на данный момент.

В области любых общественных отношений, в том числе в трудовых, речь идет о поисках институциональных механизмов, дающих возможность для легитимизации конфликта и одновременно способствующих выработке соглашения, которое происходит за счет обеспечения баланса – механизма противовесов и «сдержек».

Вместе с тем реалии современной жизни скорее опровергают первоначальные оптимистические прогнозы конфликтологов. Их надежды на создание эффективных технологий разрешения конфликтов, которые спасут мир от разрушительных потрясений, похоже, не вполне оправдываются. Столь же негарантированными следует считать шансы на то, что грядущее столетие принесет нам более цивилизованные формы конфликтов, которые уже не будут иметь такой деструктивный характер. Специалисты считают, например, что опасность, исходящая от этнических конфликтов, не меньше, чем угроза ядерной войны в прошлом. На процесс возникновения конфликтов начинают оказывать влияние такие факторы групповой идентичности, как тендерные, расовые, религиозные, этнические различия, социально-экономический статус, сексуальная ориентация, тип культуры, языка, национальности и др. А наши недостаточные знания в этих областях не дают уверенности, что мы располагаем технологиями, позволяющими рас­познавать и предупреждать конфликты на этой почве. [17, c. 37]

1. **Способы конструктивного разрешения конфликтов**

Историческая справедливость требует начать обсуждение способов решения конфликта с идей М. П. Фоллет. В 1942 году она выпустила книгу «Динамическая администрация», в которую вошло эссе « Конструктивный конфликт». Фоллет писала о конфликтах в связи с проблемами организаций и индустриальных отношений, однако ее работа оказалась весьма существенным вкладом в общее понимание возможностей регулирования конфликтов, «ее мысль обгоняла свое время, хотя ее преемники пошли дальше по открытому ею пути». [5, c. 87]

Суть высказанных ею идей вкратце сводится к следующему. Сам по себе конфликт как факт различия мнений, интересов, стремлений людей не может быть ни плох, ни хорош, и рассматривать его следует, отбросив этические предрассудки. Поскольку конфликта не избежать, надо его использовать.

Дарендорф сводит все формы преодоления конфликта к трем основным возможностям: подавление и «отмена» конфликта как «любая попытка в корне ликвидировать противоречия» (и то и другое оценивается автором как неэффективные способы), а также «регулирование конфликтов», которое фактически и является подлинно эффективной формой работы с конфликтами. Дарендорф предлагает такую последовательность в применении различных форм урегулирования конфликтов.

1. Переговоры. Предполагают создание специального органа, где регулярно встречаются конфликтующие стороны для обсуждения острых вопросов и принятия решений. Если эти переговоры оказываются безрезультатными, рекомендуется привлечение «третьей стороны», т. е. не участвующих в конфликте лиц или инстанций.

2. Посредничество как наиболее мягкая форма участия третьей стороны. Оно предполагает согласие сторон на периодическое сотрудничество с посредником и рассмотрение его предложений. По мнению Дарендорфа, несмотря на кажущуюся необязательность этого образа действий, посредничество часто оказывается весьма эффективным инструментом регулирования конфликтов.

3. Арбитраж является следующим шагом в разрешении конфликтов. Его особенностью является то, что либо обращение к третьей стороне, либо, в случае такого обращения, исполнение ее решений считается обязательным.

4. Обязательный арбитраж делает обязательным как обращение к третьей стороне, так и принятие ее решений. Это приближает данную меру к фактическому подавлению конфликта. [5, c.90]

В конфликтологии проводится принципиальное различение между «силовыми» и «переговорными» способами разрешения конфликтов.

«Силовые» методы разрешения конфликтов

П. Карнавал и Д. Пруитт считают, что частое обращение к силовым методам разрешения конфликтов определяется следующими основными факторами: трудности в коммуникации сторон, непонимание друг друга; низкий уровень доверия между сторонами; убежденность, что с помощью борьбы можно добиться большего, чем с помощью переговоров; ответная реакция на силовые действия противостоящей стороны.

По нашим наблюдениям, в конфликте начальной является «проба» силовых методов (от попыток настоять на своем, уговорить, доказать приоритет своей позиции и т. д. до «жесткого» давления, угроз, форм шантажа и др.) и лишь после этого — если успех не достигнут — партнеры вынужденно пере­ходят к переговорам.

Если культурные стереотипы «быть сильным», «быть на уровне» означают применение силы, то человек, стремясь к соответствию своего поведения распространенным культурным образцам, будет использовать силовые методы.

Сегодня — в интересующем нас аспекте — специалисты работают над внедрением образовательных и воспитательных программ, направленных на развитие миролюбия и навыков «мирного» разрешения конфликтов. Принципиальная возможность такого рода обучения основана на позиции, согласно которой насильственные способы поведения являются приобретенными в ходе культурного опыта, а значит, возможно, наущение и ненасильственным, «мирным» способам поведения в конфликте. [1, c. 90]

Переговоры

Конструктивной альтернативой силовым методам разрешения конфликтов является путь переговоров. Сам термин «переговоры», ведущий свое происхождение от латинского negociare и первоначально использовавшийся применительно к деловым сделкам, сегодня, по мнению Рубина, приобрел (не всегда оправданно) очень широкое хождение. Рубин указывает следующие причины его распространения. Во-первых, различные типы урегулирования споров сейчас без разбора именуются переговорами. Во-вторых, существует действительный рост исследовательского интереса к переговорам. Тема, которая первоначально была областью внимания теории игр, изучения трудовых отношений, экспериментальной социальной психологии, сегодня развивается благодаря вкладу политической науки, социологии, антропологии, исследованиям города, международных отношений и изучения среды. В-третьих, систематическая практика переговоров, когда-то бывшая делом дипломатов и представителей профсоюзов, ныне широко изучается профессиональными ассоциациями, специализирующимися на разногласиях разного рода — от разводов до общественных конфликтов, от проблем среды до бизнеса.

Сегодня переговоры фактически составляют особую отрасль знаний и практической деятельности. Отношение к ним как к наиболее конструктивной форме урегулирования конфликтов является результатом определенной эволюции взглядов в данной области. Так, еще в 50-60-е годы переговоры в сущности рассматривались как часть конфликтного процесса, в котором стороны используют разнообразные средства для достижения своей «победы» и «разгрома» «противника». Суть этого подхода сводится к следующим основным положениям.

1. Отношения между участниками переговоров определяются тем, что они являются партнерами, которые решают задачу совместного принятия решения.

Таким образом, участники переговоров должны воспринимать друг друга не как друзья или противники; в то время как более жесткий, напористый человек смотрит на партнера по переговорам как на своего противника, соперника, более уступчивый партнер обычно стремится создать атмосферу дружеского расположения, даже в ущерб своим личным интересам.

2. Цель переговоров состоит в принятии разумного решения, полном согласии между обеими сторонами. Это не столь очевидно: сторонники более жесткого стиля считают своей целью «победу» над партнером, а более уступчивый участник – полюбовное соглашение.

3. В переговорах необходимо разделять решаемые задачи от возникающих споров. Если более жесткий партнер как правило навязывает свою позицию и требует уступок с другой стороны, а более мягкий – уступает ради сохранения дружеских отношений, то данный подход признает способность людей воспринимать одинаковые вещи по-разному, иметь различные взгляды на одно и то же, и взаимодействие таких людей должно иметь в своей основе уважение ко взглядам другого, а не на стремлении навязывать свою позицию. Если один участник переговоров не разделяет позицию другого, это не должно вызывать негативной реакции, и не означает, что он не относится к своему оппоненту с достаточным уважением.

4. Следующим принципом является мягкость с людьми и требовательность к задаче, что означает, что жесткость можно проявлять только, когда речь идет о решаемой проблеме, а не по отношению к партнеру как к личности.

5. Действия не должны зависеть от доверия или недоверия партнеров. Степень взаимного доверия является одним из определяющих факторов, определяющих поведение людей и развитие ситуации в целом. Данный принцип свидетельствует о том, что необходимо действовать независимо от доверия или недоверия к партнеру, т.е. поведение должно строиться без ориентации на максимальную откровенность, что, по мнению участника переговоров, должно быть оценено партнером, и он должен будет пойти на определенные уступки. Вместе с тем скрывать необходимую информацию от оппонента тоже не стоит. Исход переговоров зависит не от доверия или недоверия, а от готовности партнеров действовать на разумных основаниях.

6. Сосредоточиться на выгодах, а не на позициях. Безусловно, бывают ситуации, когда спор идет именно о позициях, однако довольно часто наличие разных точек зрения не мешает людям успешно сотрудничать при решении конкретных вопросов. Принципиальный подход при ведении переговоров предлагает (независимо от конкретных позиций партнеров) сделать главным объектом своего внимания поиск взаимовыгодных решений.

7. Изучать интересы сторон. Попробуйте вместо угроз или уступчивых предложений сосредоточиться на интересах сторон. Только определив зону взаимных интересов или точки их пересечения, вы сможете прийти к взаимовыгодному решению.

8. Не устанавливать «нижней границы». «Нижняя граница» — это худший из допустимых вариантов в данной ситуации, на который вы готовы согласиться. Цель «нижней границы» в том, что она предотвращает заключение неудачного соглашения, принятие поспешных решений и т. д., т. е. удерживает от неразумных шагов.

9. Продумать возможность взаимной выгоды. Идти не по пути потерь и преимуществ, а направить свои усилия на поиск взаимной выгоды.

10. Представить множество вариантов на выбор, а решение принять позже. Если «уступчивый» партнер стремится удовлетворить желания другой стороны, «жесткий» — настоять на своем, то партнер, руководствующийся принципиальным методом, предпочитает рассмотреть множество вариантов. Особо оговаривается, что не следует заранее рассматривать один из них как ваше решение: это заставит вас особенно упорно его отстаивать, ограничивая тем самым свободу выбора и использования возможностей, возникающих по ходу ведения переговоров.

11. Настаивать на использовании объективных критериев. Чтобы защитить себя от нажима партнера, не идти на поводу у ситуации, чувств и желаний (как партнера, так и своих собственных), стоит заранее оговорить критерии, которым должно отвечать предполагаемое решение проблемы.

12. Стараться достичь результата, основанного на нормах, не зависящих от воли. Если партнерами сформулированы объективные критерии принятия решения, то они идут к результату, основанному на нормах, выработанных критериях, а не в силу нажима со стороны кого-либо из партнеров.

13. Рассуждать и прислушиваться к доводам, уступать принципам, а не нажиму. Этот заключительный признак описывает особенности процедуры, поведения участников переговоров: «уступчивый» партнер поддается нажиму, «жесткий» — строит на нем свою тактику ведения переговоров, «принципиальный» — руководствуется принципами, а не идеями борьбы. [7, c.88]

**Список использованной литературы**

1. Андреева Г.М. Социальная психология. – М.: Аспект Пресс, 2009. – 378с.
2. Библер В.С. Нравственность. Культура. Современность. – М.: Знание, 2008. – 64с.
3. Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком. – М.: Изд-во МГУ, 2011. – 200с.
4. Бородкин Ф. М. Коряк Н. М. Внимание: конфликт. - М.: Прогресс, 2010. – 583с.
5. Вишнякова Н.Ф. Конфликтология. - Мн., Амалфея, 2002.
6. Ворожейкин И.Е. и др. Конфликтология. - М., ИНФРА. 2003.
7. Гагаринская Г. Конфликты и их предотвращение // Кадры. 2010. №4.
8. Гришина Н.В. Психология конфликта. - СПб., Питер, 2001.
9. Даниленко О.И. Культура общения и ее воспитание. – СПб.: Процесс, 2008. – 98с.
10. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. - СПб., Питер, 2000.
11. Корнелиус Х., Фейр Ш. Выиграть может каждый: как разрешать конфликты. - М., 1992.
12. Кричевский Р. Л., Дубовская Е. М. Психологоия малой группы: теоретический и практический аспект. - М.: Издательство МГУ, 2009. – 378с.
13. Петровская Л. А. О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта. - СПб.: Гардарики, 2011. – 592с.
14. Резаев А.В. Парадигмы общения. Взгляд с позиций социальной философии. – СПб.: Изд-во С.-Петерб. ун-та, 2008. – 212с.
15. Рубин Д., Пруйт Д., Ким С.Х. Социальный конфликт. - СПб.: Питер, 2001.
16. Соковнин В.М. О природе человеческого общения. – М.: МЕКТЕП, 2009. – 234с.
17. Чернышева М.А. Культура общения. – СПб.: Знание, 2010. – 32с.
18. Хасан Б.И., Сергоманов П.А. Психология конфликта и переговоров. - М., Издательский центр «Академия», 2004.