*Воронцова Ирина Сергеевна, педагог-психолог ГБУ АО «Центр «Надежда»*

Конфликт как феномен социальной жизни

В широком понимании конфликт – это столкновение, противостояние двух и более сторон (субъектов). В более узком смысле конфликт – это отсутствие согласия между конкретными лицами или группами людей, возникающее при несовместимых взглядах, позициях, потребностях, ценностях и интересах.

Выделяют **внутриличностные** конфликты (столкновение двух противоположно направленных целей (потребностей, мотивов, интересов) у одного и того же человека), **межличностные** (ситуации противоречия, разногласия, столкновения между людьми) и **межгрупповые** (противостояние нескольких групп людей или человека против группы).

Конфликт в социальной сфере – это всегда разница интересов у субъектов. К социальным конфликтам относятся межличностные и межгрупповые конфликты: «человек-человек», «человек-группа», «группа-группа». Конфликт в этих случаях нужен для прояснения позиций друг друга, для того, чтобы отношения стали крепче и сплоченнее. Из позитивных сторон конфликта также можно выделить развитие субъектов (например, развитие организации), как последствие необходимости разрешения ситуации. Негативное влияние конфликта выражается в переживании людьми отрицательных эмоций, ухудшении качества работы и жизни, разрушении взаимоотношений.

Для того чтобы не допустить негативного, другими словами деструктивного, влияния необходимо способствовать адекватному разрешению конфликтной ситуации. **Управление конфликтами** – это целенаправленное воздействие по устранению (минимизация) причин, породивших конфликт, или на коррекцию поведения участников конфликта. Управление конфликтами включает:

* прогнозирование конфликтов;
* предупреждение конфликтов;
* регулирование и оперативное разрешение конфликтов.

В любых социальных сферах жизни современного человека могут возникнуть конфликтные ситуации. Для их профилактики и эффективного разрешения необходимы знания о стадиях протекания конфликта, выборе стратегии поведения в конфликтах, коммуникативные навыки, а также необходимо учитывать ценности и позиции оппонента.

Стадии протекания конфликта:

1. Стадия – скрытый конфликт, т.е. положение дел накануне конфликта.

2. Стадия перехода потенциального конфликта в реальный.

3. Стадия конфликтных действий.

4. Стадия снятия, или разрешения, конфликта.

В научной литературе описаны 5 конструктивных стратегий поведения в конфликтах, и на любой стадии конфликта человек может изменить свое поведение, прогнозируя наиболее благоприятный исход.

Стратегии поведения в конфликтной ситуации:

1. ПРИСПОСОБЛЕНИЕ – изменение своей позиции, перестройка поведения, сглаживание противоречий, поступаясь своим.

2. КОМПРОМИСС – урегулирование разногласий через взаимные уступки (страдает предмет спора).

3. СОТРУДНИЧЕСТВО – совместная выработка решения, удовлетворяющего интересы всех сторон (по одному шагу навстречу друг другу, на общем фоне изменения не бросаются в глаза). Самая эффективная и приносящая результат стратегия, но наименее используемая.

4. ИЗБЕГАНИЕ или УКЛОНЕНИЕ – стремление уйти из конфликтной ситуации, не решая её. Избегание ведёт к отрицательному опыту. Самая грустная стратегия и самая распространённая.

5. СОПЕРНИЧЕСТВО или КОНКУРЕНЦИЯ – упорное отстаивание своей позиции, открытая борьба за свои интересы.

На выбор человеком стратегии поведения в конфликте влияет несколько факторов. В первую очередь поведение определяется общей ситуацией, состоянием дел. Если дела идут неважно, то даже выигрыш в конфликте ни к чему хорошему не приведет.

При выборе стратегии важна оценка собственных качеств и умений: уверенность, умение находить решения, устраивающие всех, опыт успешного применения выбранной стратегии. Личностные факторы также предопределяют выбор стратегии: характер, направленность личности, преобладающий тип отношений, ориентация на свои или чужие интересы.

Необходим учет и других факторов: в каком направлении развивается ситуация вокруг предмета конфликта, имеется ли посредник. Важен статус участника конфликта, кто противостоит — начальник, коллега или подчиненный. Свою исключительно важную роль играет время, необходимое для завершения конфликта.

Коммуникативные навыки необходимые для конструктивного решения конфликтов:

* деловой этикет;
* умение убеждать;
* умение четко обозначать свою позицию;
* уверенное поведение;
* перефразирование, уточнение, резюмирование;
* я-высказывания;
* эмпатия;
* умение снимать эмоциональное напряжение.

Подводя итоги, стоит отметить, что обладая знаниями о феномене конфликта, коммуникативными навыками и умениями для его разрешения, избежать конфликтных ситуаций в социальной жизни не удастся, так как конфликт – это закономерный последовательный процесс развития людей во взаимоотношениях друг с другом.

Список литературы:

1. Навыки коммуникации для разрешения конфликтов через сотрудничество. // URL: <https://libr.link/kommunikatsii-obschenie-knigi/navyiki-kommunikatsii-dlya-razresheniya-25786.html>
2. Конфликты. Понятие, типы, причины, пути разрешения. // URL: <https://murman-zan.ru/News/Detail/774598e9-d40b-44f8-9662-2dcbdd9dcf17>
3. Урок 1. Что такое конфликт: виды, типы и формы конфликтов. // URL: <https://4brain.ru/conflictology/vidy.php>
4. Управление конфликтами. Понятие и содержание управления конфликтами. // URL: <https://studme.org/17190803/psihologiya/upravlenie_konfliktami>