

## **Конфликты и способы их разрешения.**

*Вспоминания о конфликтах как правило вызывают неприятные ассоциации: угрозы, враждебность, непонимание, попытки, порой безнадежные, доказать свою правоту, обиды. В результате сложилось мнение, что конфликт - всегда явление негативное, неожелательное для каждого из нас. Конфликт может надолго выбить нас из состояния душевного равновесия и затягивается порой до следующего дня. Мы испытываем чувство подавленности. Затянувшийся конфликт может нас лишить друзей. Конфликты рассматриваются как нечто такое, чего по возможности следует избегать.*

*Конфликты возникают почти во всех сферах человеческой жизни. Здесь мы будем рассматривать только те, которые происходят в организациях.*

### **Что же такое конфликт?**

*Определение Википедии .*

**Конфликт** - (лат. *conflictus* - столкновение, разногласие, спор) Существуют различные определения конфликта, но все они подчеркивают наличие противоречия, которое принимает форму разногласий, если речь идет о взаимодействии людей. Конфликты могут быть скрытыми или явными, но в основе их лежит отсутствие согласия. Поэтому определим конфликт как отсутствие согласия между двумя или более сторонами - лицами или группами.

*Отсутствие согласия обусловлено наличием разнообразных мнений, взглядов, идей, интересов, точек зрения. Это происходит только тогда, когда существующие противоречия, разногласия нарушают нормальное взаимодействие людей, препятствуют достижению поставленных целей. В этом случае люди просто бывают вынуждены каким-либо образом преодолеть разногласия и вступают в открытое конфликтное взаимодействие.*

## *Разрешение конфликта..*

*Существуют три основных способа разрешения конфликта:*

*Силовая борьба, которая может привести либо к проигрышу, либо к выигрышу.*

*Уход, при котором стороны отказываются от разрешения конфликта.*

*Взаимовыгодное решение, при котором вырабатывается совместное решение, устраивающее обе стороны.*

*Именно третий вариант, заключающийся в поиске решения, которое устраивает всех, мы назовем разрешением конфликта. И такой способ разрешения конфликта представляет собой практически полезный навык общения.*

*Во-первых, мы, таким образом, сохраняем, по крайней мере, нейтральные отношения с нашим оппонентом, которые в будущем могут стать более плодотворными.*

*Во-вторых, мы тем самым избегаем негативных эмоций, присущих любому конфликту и сокращающих жизнь каждого из участников конфликта. Одним из таких негативных чувств является фрустрация (чувство разочарования и печали из-за неполучения желаемого). Поэтому разрешение конфликта состоит из следующих основных этапов:*



## *Разрешение конфликта.*

*1. Овладение собственными чувствами, урегулирование собственных эмоций;*

*Во время конфликтов люди испытывают целый шквал негативных переживаний, которые лишь затрудняют их способность к рациональному преодолению конфликта. Поэтому первый шаг на пути разрешения конфликтов – взятие под контроль собственных чувств.*

*2. Анализ конфликтной ситуации, то есть ее компонентов: интересов сторон и обстоятельств дела.*

*Анализ конфликта состоит в том, чтобы определить приоритеты и интересы каждого из участников конфликта, а также спрогнозировать возможное дальнейшее развитие обстоятельств.*



**3. Выработка и реализация стратегии преодоления конфликта;**  
Этот этап разрешения конфликта состоит в том, чтобы устранить любые возможные разногласия между участниками. Если в качестве разрешения конфликта выбраны переговоры, то они будут состоять из следующих этапов:

- Овладение собственными чувствами;
  - Восстановление отношений;
  - Соглашение о правилах ведения переговоров;
  - Обозначение позиций каждой из сторон;
  - Определение интересов каждой из сторон;
  - Выдвижение на обсуждение вариантов преодоления конфликта;
- 
- Достижение договоренности по наилучшим предложениям, устраивающим обе стороны.
  - Пользуйтесь советами и живите с окружающими в мире и гармонии!

