**Структура конфликта**

Для любого конфликта будут характерны следующие атрибуты:

а) конфликтующие стороны.

Чаще всего в конфликтной ситуации принимают участие две стороны, например сотрудник центра занятости и безработный.

В конфликте могут участвовать и другие: сотрудники (сочувствующие своей коллеге), провокаторы (безработные), примирители (директор центра занятости или другой специалист занятости), невинные жертвы (известно: «когда паны дерутся у хлопцев чубы трещат»).

б) зона разногласий.

Для специалистов центра занятости и безработных данным атрибутом будут являться: вопрос о переобучении, дата регистрации безработных, снятие с учета и т.д.

Таким образом, зона разногласий это предмет спора, факт или вопрос, по которому у участников могут быть разные противоположные мнения.

в) представление ситуации.

Каждый участник конфликта, по-разному, представляет видение одной и той же ситуации. Например, безработный хочет пойти на курсы программистов, не учитывая свои профессиональные склонности и способности, а также возможности дальнейшего трудоустройства. Специалист центра занятости отказывает ему в этом, так как после переобучения он не сможет найти работу.

г) мотивы.

Данный атрибут конфликта представляет разные стремления, цели, интересы участников конфликта. Например, при скрытом интересе безработному выгодно стоять на учете, а специалистам центра занятости желательно, чтобы безработный нашел работу.

д) действия.

Действия также противоположны и различны у участников конфликта. Например, безработный может прибегать к оскорблениям и унижениям сотрудников центра занятости.

Когда вы анализируете свой конфликт, то необходимо для его урегулирования знать на каком этапе развития он находится.

**Динамика развития конфликта**

Конфликт имеет следующие этапы развития:

Предконфликтная ситуация.

Между участниками будущего конфликта иногда возникают трения и разногласия, но они между собой взаимодействуют. Для этой стадии характерны напряженные отношения между людьми.

Всегда легче предотвратить развитие конфликтной ситуации на первой стадии. Добиться этого можно переведением энергии, которая возникает при напряжении, в другое русло. Например, заняться другой работой вместо того, чтобы выяснять отношения с коллегой по спорному вопросу. Если конфликт не предотвращен на первой стадии, то подавить его очень сложно, так как люди начинают эмоционально реагировать на данном этапе. Часто эмоции захлестывают разум. Поэтому в данный момент необходимо постоянно контролировать свое эмоциональное состояние. Последняя стадия наступает тогда, когда вы выплеснули свои эмоции, снято психическое напряжение, и человек готов устранять причины конфликтов.

Возникновение проблемы.

Стороны конфликта осознают возникшие противоречивые интересы, которые мешают удовлетворению их потребностей.

Формирование сторон.

Участники конфликта пытаются что-то предпринять для решения своих проблем, но получают отрицательную ответную реакцию с противоположной стороны. При этом стойко отстаивая свои позиции.

Ужесточение позиций.

Между оппонентами возникают дискомфорт, враждебность. Каждая из сторон пытается самоутвердиться, прибегает к демонстрации и использованию силы.

Участники пытаются защитить себя.

Стороны конфликта используют различные виды психологической защиты отрицание, уход и т.д.

Участники конфликта могут отрицать, что они оскорбляют друг друга.

Эскалация конфликта.

Конфликт приобретает расширенный характер, который переключается на многие стороны жизни участвующих сторон.

Общение между оппонентами приводит к тупиковой ситуации.

Участники конфликта отказываются от общения друг с другом, привлекая в конфликт новых участников.

Стороны готовы к переговорам по урегулированию конфликта.

Стороны конфликта готовы обсудить возникшую ситуацию.

Динамика развития конфликта может также зависеть от его причин.

**Причины конфликтов**

Причинами конфликтов в коллективе могут являться противоречия во взглядах, несовпадение точек зрения, целей, подходов и различные видения способов разрешения возникшей ситуации, которые могут затрагивать личные интересы человека.

В зависимости от причин различают следующие факторы конфликтов:

*Информационные факторы*. Для данной группы факторов характерно недостаточное количество информации, которое не дает полного видения ситуации, чтобы объективно оценить ее. Для устранения этой причины, необходимо создать условия для собрания полноты всей информации.

*Поведенческие факторы*. Для них характерно проявление поведения, которое не устраивает сторону другого оппонента. Чтобы устранить данный фактор, важно изменить поведение другого человека.

*Ценностные факторы*. Для данного вида характерно наличие у оппонента принципов и ценностей, которые не устраивают другую сторону. Для разрешения возникшей ситуации необходимо прибегнуть к выделению составляющих конфликта, при помощи которых можно изменить существующие проблемы (информация, поведение, отношения).

*Структурные факторы*. Установившиеся обстоятельства, события, которые невозможно изменить или скорректировать (пол, возраст, ресурс, закон и т.д.) для разрешения возникшей ситуации работают с такими составляющими, как информация, поведение и отношение.

Для устранения причин важно рассматривать какого стиля поведения в конфликте придерживается ваш оппонент.

**Стили поведения в конфликте**

Различают несколько стилей поведения в конфликте: конкуренция, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление, сотрудничество. Выбор стиля поведения зависит от того, насколько человек хочет удовлетворить свои интересы, либо интересы другой стороны.

***Избегание***

При данном стиле поведения человек уклоняется от разрешения конфликтной ситуации, не отстаивает своих собственных интересов. Данный стиль поведения полезен, если конфликт не важен для человека, а также когда между оппонентами высокий накал эмоций, который требует перевод энергии в другое русло и время, чтобы проанализировать возникшую ситуацию.

Для деловых отношений данный стиль поведения положителен тогда, когда человек стремится сохранить нейтралитет и не обострять отношения. Часто он прибегает к таким отговоркам: «Я попозже займусь данным вопросом», «Я в этом деле некомпетентен», «Попробуйте сами решить возникшую проблему» и т.д.

При таком стиле поведения конфликт может разрешиться сам собой в течение времени. Но если он затягивается, то появляется время для более тщательной проработки.

***Приспособление***

Для такого стиля поведения в конфликте характерно пренебрежение собственными интересами в пользу другого человека. Положительную роль такой подход играет в том случае, если не затрагиваются жизненные принципы человека. Разрешение конфликта не важно для Вас. В данном случае необходимо, чтобы осознавались плюсы и минусы своего поведения.

При общении с другим человеком для разрешения возникших проблем человек должен делать вид, что ничего не произошло или ссылаться на свою забывчивость. Или если между людьми существует тесный контакт открыто признать свою позицию.

Данный стиль позитивен, если человек хочет сохранить хорошие отношения со своим противником. В результате этого поведения другой участник решит свою собственную проблему, которая важна для него.

***Конкуренция***

При данном стиле поведения не учитываются интересы другой стороны. К разрешению возникшей ситуации идут своим путем, не пытаясь найти совместное решение, и применяя авторитарный стиль общения.

Такая модель поведения целесообразна в том случае, если человек является более компетентным в данном вопросе. Его решение позволяет достигнуть лучших результатов в короткие сроки. Плюсом конкуренции является то, что человек может решить важную для него проблему. При этом главное, что человек не должен использовать «грязные трюки» и выйти достойно из сложившихся обстоятельств.

Применения данного стиля поведения человек часто пытается диктовать свои условия: «Мне не важно, что вы думаете об этом. Я решаю сам. А вы…». Общения на равных не получается и другой участник вынужден прекратить отношения с этим человеком, и так как для обоих этот вопрос важен.

***Компромисс***

При данном стиле урегулирования конфликтных отношений характерен обмен взаимными уступками и выработка совместного решения, с которым согласны обе стороны.

Данная модель поведения полезна тем, что она позволяет иметь обеим сторонам хотя бы минимальный результат, который устраивает всех участников конфликта. При данном стиле поведения можно в короткий промежуток быстро договориться - это эффективно и экономично. Но такой подход имеет такой минус: данное решение может быть иногда временным коротким, если он полностью не удовлетворяет интересы обеих сторон. Через определенное время конфликтная ситуация может возобновиться.

***Сотрудничество***

При данном стиле урегулирования, участники конфликта активно участвуют в его разрешении, проявляют интересы к другой стороне и отстаивает свои. Данный подход позволяет достичь качественных результатов, что приводит к эффективному общению людей.

Сотрудничество эффективно в том случае, если оба партнера находятся на равных условиях и готовы обсуждать свои позиции. Решение данного вопроса важно для обоих участников и каждая сторона готова и хочет достичь соглашения.

**Формы разрешения конфликтов**

Конфликт считается завершенным, если участники добились своих целей, ради которых они вступали в конфликт. В конфликтологии различают четыре подхода к разрешению конфликтов.

*Выигрыш-проигрыш*. Конфликтующая сторона добивается своей цели за счет проигрыша второй стороны. Конфликт рассматривается как полнейшее поражение второй стороны. Целью победившей стороны является полнейшее поражение противника, нанесение ему ущерба, наказание за то, что он вступил в борьбу с конфликтующей стороной. Данная форма выхода из конфликта опасна тем, что она предусматривает через некоторое время возобновление конфликта. В социальных конфликтах данная форма проявляется наиболее жестоко преследование инакомыслящих, в терроризме, в геноциде против целых народов. Часто под лозунгом «борьба за справедливость» скрывается агрессивность, грубость, стремление принести страдания второй стороне.

*Проигрыш – выигрыш*. Участник конфликта настроен на поражение. В своей противоположной стороне видит сильного врага, борьба с которым обречена на поражение. Такую позицию часто занимают люди с пониженной самооценкой, неуверенные в своих силах. Свою слабость они маскируют под словами: «Не хочу ссориться из-за пустяков, я человек, который, который не любит выяснение отношений.» Для второй победившей стороны такое разрешение конфликта приносит удовольствие. Проигравшая сторона может сублимировать свой проигрыш в конфликте на другие отношения с данным противником, и мстить в завуалированной уродливой форме. Иногда установка «проигрыш-выигрыш» может служить отвлечением внимания противника для выигрыша в более значительном, чем в первом случае.

*Проигрыш-проигрыш*. Данный подход предполагает, что обе стороны окажутся в проигрыше. Действует по принципу: «Пусть я погибну, но и он тоже погибнет».Чаще всего такое поведение наблюдается при деструктивных конфликтах, когда само существование конфликтной ситуации не выгодно для двух сторон. Также такой подход наблюдается, когда обе стороны решили прекратить между собой общение и конфликт является поводом для расставания. «Проигрыш-проигрыш» может также использоваться, когда человек обижен действиями другого и сознательно хочет ему отомстить.

*Выигрыш-выигрыш*. При данном подходе конфликтующая сторона стремится к разрешению конфликта на выгодных условиях для себя и своего противника. Такой стиль поведения предполагает сотрудничество двух сторон.