**Психологические аспекты конфликтов**

1. Понятие конфликта и его структура

2. Виды и функции конфликтов.

3. Динамика и способы разрешения конфликтов.

4. Пути предупреждения и разрешения конфликтов.

**1. Понятие конфликта и его структура**

*Конфликт -* способ разрешения противоречий, возникающих процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями и чувствами, переживаемыми ими по отношению друг к другу.

Различие интересов и взглядов людей, несовпадение восприятия оценок тех или иных событий могут приводить к спорным ситуациям.

Если субъекты конфликта противодействуют, но не переживают при этом негативных эмоций (например, в процессе дискуссии, спортивного единоборства), или, наоборот, переживают негативные эмоции, но внешне не проявляют их, не противодействуют друг другу, то такие ситуации являются *предконфликтными.*

Если же создавшаяся ситуация представляет угрозу для дости­жения поставленной цели хотя бы одному из участников взаимо­действия, то возникает конфликтная ситуация.

*Конфликтная ситуация —* это ситуация, в которой две (или бо­лее) стороны выражают интересы, желания, цели, противоречащие друг другу. Противоречие — раздвоение единого, целого.

Для перерастания противоречия в конфликтную ситуацию не­обходимы:

- значимость ситуации для участников конфликтного взаимодей­ствия;

- «дефицит» социальных позиций (статусов, ролей) и источников (т.е. определенных материальных или духовных ресурсов);

- стремление участников продолжить конфликтное взаимодей­ствие для достижения своих целей.

Среди существенных черт конфликта выделяют: наличие про­тиворечия между субъектами; их противодействие; нежелание най­ти выход из создавшегося положения путем согласим; негативные эмоции и чувства по отношению друг к другу.

*Объект конфликта* — то, на что претендует каждая из конфлик­тующих сторон, что вызывает их противодействие: конкретная ма­териальная ценность (ресурс), социальная (власть) или духовная ценность (идея, принцип).

*Предмет конфликта* — объективно существующая или вообра­жаемая проблема, служащая причиной раздора между сторонами, противоречие между интересами, потребностями участников кон­фликта. Например, предметом конфликта может быть деление ка­кого-либо объекта собственности (наследства, квартиры). Если раз­работаны правила этого деления, с которыми согласны все участ­ники, то проблемы не возникает. Если же правил нет или с ними не согласен кто-либо из участников конфликта, то возникает пробле­ма или противоречие. При неразрешенности этой проблемы разво­рачивается конфликт, предметом которого является отсутствие пра­вил взаимоотношений при распределении, а объектом — ресурсы. *Субъекты конфликта* — участники конфликтного взаимодействия, интересы которых затронуты непосредственно. В качестве субъек­тов (оппонентов) конфликта могут выступать отдельные личности (учащиеся, сотрудники, руководители), группы, организации. Дру­гая часть участников конфликтного взаимодействия, чьи интересы затронуты косвенно, может являться посредниками, свидетелями, адвокатами, переговорщиками.

Для перерастания такой ситуации в конфликт, необходимо внеш­нее воздействие, толчок или инцидент.

*Инцидент (повод)* — происшествие, недоразумение, столкнове­ние; дополнительное (внезапное или преднамеренное) событие, которое затрагивает интересы хотя бы одной из сторон взаимодей­ствия и активизирует его действия. Например, инцидентом может быть ложное обвинение, вмешательство третьих лиц во взаимодей­ствие между людьми, сложный разговор с начальством и т. п.

Если конфликтная ситуация отсутствует, то вероятность возник­новения конфликта невелика. При возникновении одной конфликт­ной ситуации конфликт закономерен. Если же из одной конфликтной ситуации следует другая или появляется несколько конфликт­ных ситуаций, то конфликт неизбежен.

К основным *структурным компонентам конфликта* относят кон­фликтную ситуацию (объект и предмет конфликта, личности оппо­нентов, основные факторы микро- и макроситуации в стране, ре­гионе, месте жительства, а также условия работы и жизни человека, обстановка социального взаимодействия), инцидент, субъекты кон­фликтов и конфликтное взаимодействие (приемы и способы воздействия друг на друга, т.е. стратегию и тактику противодействия).

*Причины конфликтов* крайне разнообразны, а для некоторых видов конфликтов бывают свои, сугубо специфические. Наиболее общими причинами конфликтов, возникающих на уровне отдельной личности, группы, организации, являются следующие:

1*) ограниченность ресурсов,* подлежащих распределению (власть, премия,

земля, любимый);

1. *информационная неточность, неполнота,* приемлемая для одной стороны и неприемлемая для другой: неполные и неточные факты, слухи, стереотипы;
2. *ценностные различия - различия в целях, ценностях, убеждениях, методах поведения, уровне квалификации, образования;*
3. *организационное несовершенство —* неправильное распределение в группе заданий, прав, обязанностей и ответственности членов группы; к этой же группе относятся конфликты из-за социального статуса, властных полномочий и ответственности;
4. *коммуникативная, или поведенческая, недостаточность —* когда индивиды ведут себя не в соответствии с ожиданиями окружающих.

Все эти объективные причины только тогда становятся причи­нами реальных конфликтов, когда заденут личные или групповые интересы. Наиболее часто возникают конфликты на почве матери­альных интересов людей, хотя внешне они могут проявляться как несовпадение характеров, личных взглядов, моральных ценностей.

В общем причины конфликта подразделяются на три основные груп­пы: объективные, субъективные и объективно-субъективные.

*Объективные причины* включают в себя действия, не имею­щие своей задачей целенаправленную провокацию конфликта, но в конечном счете приводящие к нему.

К объективным причинам относятся:

1. нечеткое распределение обязанностей (почему я, а не кто-то другой) -это одна из самых распространенных в сис­теме органов внутренних дел причин возникновения конфликтов в подразделениях, когда на сотрудника неофициально возлагаются дополнительные обязанности, не соответствующие требованиям должностных инструкций. Лишняя нагрузка, которая нигде не учитывается и соответственно не оплачивается, может вызвать у сотрудника только негативные эмоции и выразиться в протесте. Принуждение к неофициальному исполнению дополнительных служебных обязанностей в традиционной форме: «Ничего, не перетрудишься» приведет только к эскалации конфликта и снижению неофициального статуса руководителя; несоответствие требований руководителя и коллектива, что приводит к противопоставлению сотрудников подразделения и руководителя. В основном к возникновению конфликтов по данной причине приводит авторитарный стиль руководства начальника подразделения, когда личный состав намеренно отстраняется руководителем от организации трудовой деятельности, мнения сотрудников в отношении улучшения работы коллектива не учитываются.­ В конечном счете подобные действия руководителя вызывают у подчиненных ощущение ущемления их прав и чувства собственного достоинства, что в итоге приводит к формированию нездоровой психологической обстановки в коллективе, закулисному обсуждению проблем за спиной 'руководителя и в результате к конфликту по системе: «сотрудники подразделения - руководитель»;
2. несовпадение официального и неофициального статусов в коллективе сотрудников органов внутренних дел может привести к конфликту между руководителем и сотрудни­ком, имеющим наибольшую меру личного влияния на своих товарищей по службе. Но конфликт по данной причине может произойти только в том случае, если неформальный лидер (т.е. сотрудник, обладающий максимальным неофициальным статусом) противопоставляет себя начальнику подразделения, либо сам руководитель провоцирует неформального лидера на противостояние и таким образом подталкивает к противоборству. Как правило, в этой ситуации проигрывает начальник подразделения, так как большинство сотрудников, несомненно, поддержат неформального лидера. Таким образом, от умения руководителя подразделения правильно опреде­лить неформального лидера в коллективе сотрудников органов внутренних дел и способности наладить с ним нормальные взаимоотношения зависит успех профессио­нальной деятельности всего подразделения в целом;
3. нарушение взаимных ожиданий - также одна из самых распространенных причин возникновения конфликта. Невыполнение обязательств по отношению к другому ли­цу вызывает у этого лица состояние фрустрации и в ко­нечном итоге порождает чувство обиды, желание раскви­таться. В этой ситуации вполне возможно возникновение  
   противоборства.

*Субъективные причины* включают в себя действия, целена­правленно провоцирующие конфликты. Субъективной причи­ной конфликта может выступать целенаправленно-конфликтная личность, т. е. человек, который постоянно создает вокруг себя ^конфликты и конфликтные ситуации и вовлекает в них окру­жающих. Как один из примеров можно привести личность с яр­ко выраженной доминацией холерического темперамента. В си­лу определенных свойств личности этот человек может являться постоянным генератором конфликтов в подразделении, и един­ственное средство нейтрализовать холерика — не обращать внимания на его нападки, т. е. не вступать в противоборство с ним. Для этого необходимо своевременно выявить истинную причину конфликтов в коллективе сотрудников органов внутренних дел и правильно определить их источник. В некоторых случаях лица, находящиеся в состоянии стресса, аффекта, утомляемости, также могут являться потенциальными источниками конфликта. Уме­ние правильно определить эти состояния и верно выстроить собственную линию поведения в разговоре с этими людьми, а также избегать вступления в противоборство с ними позволяет организовать бесконфликтное взаимодействие.

*Объективно-субъективные причины* конфликта заложены в ан-типодности субъектов конфликта (например, между новатором и консерватором). Данные субъекты не ставят перед собой задачи целенаправленно провоцировать конфликт между собой, но за­нимают такие жизненные позиции, что в итоге конфликт неиз­бежен. Объективно-субъективными причинами объясняется большая часть конфликтов между сотрудниками органов внут­ренних дел и гражданами, и происходят они из-за того, что со­трудники милиции в силу исполняемых ими задач по охране правопорядка в соответствии с требованиями нормативных до­кументов, регламентирующих деятельность органов внутренних дел, вынуждены вмешиваться в личную жизнь граждан. В свою очередь обыватель далеко не в полном объеме владеет знанием нормативных актов, регламентирующих его поведение в общест­венных местах. Поэтому довольно часто законные требования сотрудников органов внутренних дел воспринимаются гражда­нами как неправомерные действия стражей порядка, превыше­ние ими своих служебных полномочий и соответственно вызы­вают негативную реакцию, перерастающую в некоторых случаях в противоборство.

Каждый отдельно взятый конфликт имеет свои границы, т.е. внешние пределы в пространстве и во времени. Пространствен­ные границы определяются территорией, на которой протекает конфликт, и могут быть представлены как минимальной терри­торией (рабочий кабинет), так и максимальной (территория су­веренного государства). Временные границы определяются пе­риодом, характеризующим продолжительность конфликта от начала и до его конца.

**Виды и функции конфликтов**

Конфликты можно классифицировать по разным основаниям. Психологи часто выделяют следующие основания: длительность течения, содержание конфликта, его объект, сила воздействия на участников, форма проявления, источник возникновения, послед­ствия и др. Например, в общественном транспорте конфликт мо­жет быть коротким, длящимся несколько минут.

В зависимости от природы возникновения конфликта различа­ют: ***политические, социальные, экономические, организационные.***

В зависимости от затронутых потребностей различают конфлик­ты ***интересов, взглядов (когнитивные). Когнитивный конфликт***- конфликт взглядов, точек зрения, знаний, т.е. когнитивных струк­тур. В таком конфликте целью каждого субъекта является стремле­ние переубедить оппонента, доказать правоту своей точки зрения, своей позиции. В качестве примеров можно привести многочислен­ные дебаты в Государственной думе, выступления лидеров фрак­ций на телевидении и т.п.

По степени выраженности конфликты бывают ***открытые*** и ***скры­тые****.* Открытые конфликты характеризуются явно выраженным столкновением оппонентов: ссоры, споры, драки, войны. Взаимо­действие регулируется нормами, соответствующими ситуации и уровню участников конфликта. При скрытом конфликте отсутствуют внешние агрессивные действия между конфликтующими сторонами, но при этом используются косвенные способы воздействия. Это происходит при условии, что один из участников конфликтного взаимодействия опасается другого, либо у него нет достаточной власти и сил для открытой борьбы.

По направленности воздействия - ***вертикальные***и ***горизонтальные****.* При вертикальных конфликтах субъекты конфликта находятся в отношении руководитель - подчиненный. Примером вертикальных конфликтов являются: учитель - ученик, начальник – подчиненный, вышестоящая организация—предприятие. При горизонтальных конфликтах предполагается взаимодействие равных по объему располагаемой власти или иерархическому уровню субъектов: учителя, yченики, руководители одного уровня, специалисты — между собой.

В зависимости от объекта конфликтов - ***безобъектные***и ***объектные****.* В зависимости от количества участников: ***внутриличностные, межличностные, между*** *личностью и группой, межгрупповые.* По способам разрешения - ***насильственные***и ***ненасильственные****.*

*По степени остроты противоречий* кон­фликты подразделяются на следующие типы: ***недовольство, раз­ногласие, противодействие, вражда.***

*По проблемно-деятельному признаку* различают конфликты ***управленческие, педагогические, произ­водственные, экономические, творческие, политические*** и др.

*По степени вовлеченности людей* в конфликт выделяют ***внутриличностные, межличностные*** (конфликты между двумя субъектами, пытающимися достичь противоположных це­лей), ***межгрупповые*** (конфликты между социальными группа­ми), ***классовые, межгосударственные, межнациональные*** (отличаются от межгосударственных тем, что в их основе лежит этнический признак).

***Внутриличностные***конфликты представляют собой столкновение внутри личности равных по силе, но противоположно направленных мотивов, потребностей, интересов. Разновидностью внутриличностного конфликта являются ролевые конфликты, когда у одной личности возникает необходимость одновременного выполнения различных ролей, которые могут вступать в противоречия (например, у женщины часто вступают в противоречие роли матери, жены и профессионала; у свидетеля по какому-то уголовном делу могут вступать в противоречие роли друга и правопослушного гражданина).

Особенностью данного вида конфликтов является выбор между желанием (хочу), возможностями (могу) и необходимостью выполнять те или иные требуемые нормы (надо): между «хочу» и «не хочу между «хочу» и «не могу», между «хочу» и «надо», межу «могу» «не могу», между «надо» и «не надо», между «надо» и «не могу».

*Межличностные* конфликты представляют собой столкновения индивидов с группой, между собой, борьбу за интересы каждой из сторон. Один из наиболее распространенных видов конфликтов.

На межличностном уровне особенности проявления конфликтностиво многом зависят от того, как люди, принадлежащие к различным типам культуры, воспринимают мир. В ряде культур, например, в восточных, азиатских, южнокорейских, латиноамериканскихбольшую роль играет внимательное отношение к людям, близость и гармоничная взаимозависимость с ними (коллективизм соборность). В западноевропейской и североамериканской культурах люди стремятся поддерживать свою независимость от других путем служения своему **Я**и выражения своих индивидуаль­ных особенностей.

*Межгрупповые* конфликты - конфликтымежду различными группами, подразделениями, в которых затрагиваются интересы людей, объединенных на период конфликта вединые сплоченные группы. Следует отметить, что эта сплоченность может пропасть сра­зу после прекращения конфликта, нов момент отстаивания общих интересов единство группы может быть достаточно велико.

*По характеру объективной ситуации,* противоречия и понимания ее сторонами типология конфликтов такова: ***подлинный конфликт - случайный*** или ***условный - смещенный - неверно приписанный -латентный (скрытый) - ложный.***

Большинство конфликтов между сотрудником ОВД и проти­водействующими ему лицами возникает не в силу противоречия их личных целей и интересов, а в связи с выполнением сотруд­ником своих профессиональных обязанностей, своей социаль­ной роли, т.е. социально-ролевой или просто ролевой конфликт.

В деятельности сотрудников органов внутренних дел кон­фликт может быть деловой - относится к предметному содер­жанию конфликтного взаимодействия сотрудника и противодей­ствующего ему лица; позиционный - направлен на изменение взаимоотношений участников конфликтного общения.

Особенности конфликтного поведения людей зависят от при­надлежности к тому или иному культурному типу. Так, мотивом поведения людей, принадлежащих к «взаимозависимой» культу­ре, является поддержание сходства и принадлежности к опреде­ленным, социальным группировкам. Здесь собственные мнения, суждения и интересы играют второстепенную роль, а на первом плане оказываются общепринятые нормы, традиции ближайшего окружения (семья, коллеги по работе, друзья, этническая группа и т.д.).

В этойсвязи рассмотрим вопрос о российских особенностях вос­приятия, отношения и поведения в конфликтной ситуации.

Россия формировалась в историческом пространстве мощных потоков людей, двигавшихся с Востока на Запад и с Запада на Во­сток. Нападения воинственных кочевых племен были часто на­столько сильными, что нельзя было противостоять им, гораздо це­лесообразнее было уклониться от лобового столкновения, Этому способствовали и обширные пространства страны, которые позво­ляли потенциальным участникам конфликтов скрыться путем фи­зического перемещения по территории. Эти обстоятельства фор­мировали некоторые особенности национального проявления кон­фликтности.

Во-первых, долготерпение, стремление как можно дольше не вступать в открытое столкновение. Россиянин может бесконечно долго терпеть бедствия, лишения, не вступая в открытое столкно­вение. Тем более что у него оставалась возможность пуститься в бега и скрыться от насилия и невзгод. Лишь загнанный в угол россия­нин начинал ожесточенно сопротивляться либо подчиняться (до поры и до времени) победителю.

Во-вторых, для России характерны крайние формы поведения в конфликте с целью добиться скорейшей победы над противником. Долготерпение одной из сторон конфликта заканчивается взрывом, бунтом, о котором поэт А.С.Пушкин точно сказал, что нет ничего страшнее русского бунта, «бессмысленного и беспощадного».

В-третьих, подсознательное неприятие конфликта, связанное, очевидно, с трудностями жизни на обширных территориях, которыевоспитывали коллективизм и соборность как формы взаимодействия людей (отсутствие индивидуализма в социальной психологии народов России).

Деление конфликтов на виды представляется достаточно условным, жесткой границы между различными видами не существует; на практике возникают конфликты: открытые вертикальные межличностные, горизонтальные закрытые когнитивные, открыты межгрупповые и т.д.

В повседневной жизни людей сложилось достаточно жесткое и однозначное отношение к конфликтам, как негативным явлениям Появление конфликта рассматривается как симптом неблагополучия отношений, и все силы заинтересованных сторон направляются на быстрейшее его «замазывание», часто без серьезного предварительного анализа причин возникающих противоречий.

Функции конфликта — воздействие конфликта или его резуль­татов на оппонентов, их отношения и на социальную и материаль­ную среду.

В зависимости от сферы влияния можно выделить следующие основные функции конфликта:

1. воздействие на психическое состояние и, как следствие, на здо­ровье участников;
2. воздействие на взаимоотношения оппонентов;
3. на качество их индивидуальной деятельности: на социально-психологический климат группы, в которой развивался конфликт;
4. на качество совместной деятельности членов группы.

Конфликты могут выполнять и ряд других функций, среди которых: сигнальная, диагностическая, восстановительная, зон­дирующая, регулятивная.

Кроме того, конфликты могут выполнять как *позитивные (конструк­тивные), так и негативные (деструктивные) функции.* Поскольку обычно конфликт несет в себе и то и другое, его оценивают по тому, какое начало в нем преобладает. Функциональность конфликта по мере своего развития может изменяться в сторону положительных или отрицательных последствий.

*Конструктивные функции конфликтов.* Конфликт:

* даст объективную информация о наличии противоречий и соци­альной напряженности;
* является источником развития личности, группы, межличност­ных отношений; дает стимулы к изменениям и самосовершенство­ванию, к изменению сферы и способам взаимодействия;
* освобождает группу от подтачивающих ее факторов, снижает ве­роятность застоя и упадка группы; даст разрядку напряженности между конфликтующими сторонами;
* диагностирует возможности оппонентов;
* способствует развитию взаимопонимания между участниками взаимодействия, способствует сплочению коллектива, группы при противоборстве с внешними трудностями, внешним врагом;
* способствует нормотворчеству, появлению новых правил, форм поведения;
* способствует решению управленческих проблем (в объединении, обществе).

*Конструктивным конфликт* бывает, когда оппонент не выходит за рамки этических норм, деловых отноше­ний и разумных аргументов. Разрешение такого конфликта приво­дит к развитию отношений между людьми и развитию группы. Причинами конструктивных конфликтов, как правило, являются неблагополучные условия работы, несовершенная система оплаты труда, неритмичность работы, упущения в технологии, сверхуроч­ные работы, несоответствие прав и обязанностей, низкий уровень трудовой и исполнительской дисциплины и т.п.

*Деструктивные функции конфликтов.* Конфликт:

* требует больших эмоциональных, материальных затрат;
* способствует снижению дисциплины, ухудшению социально-психологического климата **в** коллективе;
* формирует представление о побежденных группах как о врагах;
* наносит ущерб работе, созидательной деятельности;
* способствует росту недоверия и уменьшению степени сотрудни­чества между людьми в группе, организации;
* затрудняет восстановление добрых и деловых отношений («шлейф конфликта»).

*Деструктивный конфликт* возникает в двух случаях: когда одна из сторон упорно и жестко настаивает на своей позиции и не же­лает учитывать интересы другой; когда один из оппонентов при­бегает к нравственно осуждаемым методам борьбы, стремится психологически подавить партнера, дискредитируя и унижая его.

Деструктивные конфликты порождаются чаще всего субъек­тивными причинами, к которым относятся неправильные дейст­вия руководителя и подчиненных, а также психологическая не­совместимость отдельных людей.

На объективном уровне основными элементами структуры кон­фликта являются основные факторы макроситуации **(**физическойи социальной среды), опосредованно влияющие на конфликт:

* основные факторы физической социальной среды, непосред­ственно влияющие на конфликт;
* второстепенные участники конфликта;
* основные участники конфликта;
* объект и предмет конфликта и др.

К основным субъективным элементам структуры конфликта мож­но отнести психические модели конфликта, имеющиеся у его участ­ников**,** их актуальные психические состояния: динамические состав­ляющие их индивидуально-психологических особенностей и др.

Конфликтные ситуации бывают двух видов: *со строгим сопер­ничеством,* когда интересы диаметрально противоположны **и** выиг­рыш одной стороны означает проигрыш другой, *и с нестрогим со­перничеством,* когда скрещиваются не столь противоположные ин­тересы.

*Информация в конфликте* характеризует основные информаци­онные потоки, прежде всего связанные с формированием инфор­мационных моделей конфликта у его участников и их информаци­онным взаимодействием в процессе развития конфликта.

**3. Динамика и способы разрешения конфликтов**

*Развитие конфликта* — это процесс зарождения и последующе­го развития конфликта как результата действия определенной сис­темы причин и факторов развития. Можно выделить четыре этапа, каждый из которых состоит из нескольких фаз.

Первый этап— *возникновение объективной конфликтной ситуации* включает фазы:

- развитие доконфликтной ситуации в социальном взаимодействии;

- попытки разрешить се неконфликтными способами;

-отсутствие взаимопонимания, т.е. понимания интересов проти­воположной стороны.

Второй этап — *осознание субъектами конфликта:*

- осознание того, что достижение собственных целей возможно лишь за счет партнера;

- инцидент - переход предконфлнктной ситуации в открытый конфликт;

- возникновение предконфликтной ситуации(начало противодействия или появление негативных эмоций у оппонентов по отношению друг к другу).

Третий этап — *конфликтные действия:*

- физиологическая мобилизация изменения частоты дыхания, пульса и т.п., изменения психического состояния;

- конфликтное взаимодействие;

- попытки завершить конфликт;

- завершение конфликта.

Четвертый этап — *разрешение конфликта:*

- переосмысление, переформулировка собственных интересов с учетом опыта тупиковой ситуации ипонимание интересов npoтивостоящей стороны (частичная нормализация взаимодействия участников конфликта после его разрешения);

- полная нормализация взаимодействия участников конфликта;

- новый этап социального взаимодействия.

Таким образом, конфликт возникает с появлением объективного противоречия в целях и интересах участников, становится для них психологической реальностью после осознания противоречия в реальном инциденте, проходит этап конфликтных действий и приходит к определенному разрешению.

Не всегда конфликт развивается через четыре этапа. Он может объективно возникнуть, но остаться неосознанным вплоть до исчезновениясамой конфликтной ситуации. Конфликт может найти разрешение на стадии осознания, не переходя к действиям.

Значительное число работ психологов посвящено рассмотрению личности в конфликте. Обычно объектом исследования выступают психические состояния участников и их влияние на конфликт, мотивы, интересы, цели, индивидуальные особенности, психологическая устойчивость к стрессовым факторам конфликта, факторам формирования и динамики психической модели конфликтной ситуации и др.

Как правило, для людей, участвующих в конфликте, характерно наличие внешней и внутренней позиции. Внешняя позиция - это такая мотивировка участия в конфликте, которая открыто предъявляется сторонами конфликтного взаимодействия. Она может совпадать, может не совпадать с внутренней позицией, представляющей собой набор тех истинных интересов, мотивов и ценностей, которые принуждают человека или группу включаться в конфликт. Внутренняя позиция зачастую скрывается не только от оппонентов и наблюдателей, но и от самого субъекта, так как она является неосознаваемой. В качестве примера несовпадения внутренней и внешней позиции можно привести типичный конфликт подростка и взросло­го, в котором за внешне агрессивной позицией ребенка, как правило, стоит потребность в признании, уважении, необходимость поддер­жания значимости своего **Я***,* не осознаваемая им самим. Ребенок мо­жет переживать свои отношения с родителями или учителем, мучить­ся от невозможности что-то предпринять (что может пагубноска­заться на его самочувствии, здоровье и успехах в учебе), однако не совершать никаких конфликтных действий по отношению к значи­мым людям. В то же время подросток склонен к открытым соци­альным конфликтам, быстрому переносу возникающих противоре­чий в область активных конфликтных действий и отношений.

Конфликт становится психологической реальностью для участ­ников с момента возникновения инцидента. Инцидент помогает осознать конфликтную ситуацию.

Невозможно всесторонне оценить поведение человека в конф­ликте, не учитывая его биологическую природу. Однако сделать это довольно сложно, поскольку человек свои биологические мотивы часто не осознает, а если осознает, то обычно маскирует их от окру­жающих и даже от самого себя.

В формировании поведения человека в конфликте участвует вся его психика: бессознательное, сознательное и сверхсознательное. К сверхсознательному мы предположительно относим те психи­ческие явления, которые человек способен вызывать в себе в ре­зультате целенаправленного и длительного совершенствования своей личности.

В настоящее время бессознательные компоненты конфликтного поведения человека в исследованиях наших гуманитарных наук практически не учитываются. Это заметно упрощает представления о конфликте.

Содержание бессознательного в психике человека во многом ге­нетически связано с психикой животных. Та часть мотивов, кото­рую человек в конфликте либо не осознает, либо маскирует, в зооконфликте выступает в явном и свободном от социальных наслое­ний виде. Особенности борьбы животных за обладание пищей, особью противоположного пола, территорией и другой «собствен­ностью», определенной ролью в стаде изучаются социоэтологией, зоопсихологией и частично сравнительной психологией.

Различные типы и виды конфликтов взаимосвязаны между со­бой. С одной стороны, они взаимосвязаны эволюционно, т.е. с точ­ки зрения их происхождения и развития как социального явления. Исторически сначала появились зооконфликты, затем внутриличностные и межличностные, три вида межгрупповых конфликтов, а затем — конфликты международные. Естественно, более сложные конфликты эволюционно включают элементы более простых. С дру­гой стороны, в реальной жизни очень редки конфликты, так ска­зать, в «чистом виде». Обычно более сложные виды конкретных конфликтов включают в свою структуру элементы более просты например на международные конфликты оказывают влияние столкновения между группами людей и личностями, участвующими конфликте.

Практически каждый конкретный конфликт представляет собой целую систему различных конфликтов. Поэтому для понимания общих закономерностей возникновения, развития и разрешения сложных (например, международных) конфликтов необходимо знание проявления этих закономерностей в более простых конфликтах. Т кой же подход является необходимым условием системного анализа конкретных конфликтов.

В качестве примера развития конфликтов рассмотрим конфликты, возникающие в процессе расследования преступлений. В данном процессе могут возникать ситуации, имеющие конфликтный и бесконфликтный характер.

Бесконфликтная ситуация характеризуется полным или частичным совпадением интересов лиц, участвующих в деле (например, следователя и подозреваемого в краже документа человека), отсутствием противоречий в целях, к достижению которых направлен их усилия на данном этапе расследования. Такое положение складывается, когда подозреваемый сообщает следователю все известные ему факты, выдает нужный документ, опознает искомый объект ит.п.

Ситуации конфликтов различной длительности иостроты возникают тогда, когда между участниками процесса складываются отношения соперничества и противодействия.

В ходе расследования преступлений конфликтные отношения чаще всего складываются между заинтересованным в деле свидетелем или потерпевшем, с одной стороны, и недобросовестным подозреваемым или обвиняемым, который может быть и виновным, невиновным, с другой. В процессе расследования зачастую решаются две противоположные, но взаимосвязанные задачи. Лицо, совершившее преступление, старается затруднить их применение, уклониться от ответственности (утаить истину). А следователь, учитывая возможные способы совершения и сокрытия преступления, старается установить скрываемые факты, нейтрализовать сопротивление заинтересованных лиц, обеспечить наказание виновного. Таким образом, участник каждой стороны стремится мыслить за другого. При этом успех зависит от полноты и точности осведомленности одного о другом.

**4. Пути предупреждения и разрешения конфликтов**

Лучший способ разрешить конфликт — это вовремя его предупредить.

Если конфликт не удалось предупредить, и он все-таки состоялся, необходимо перейти к процессу разрешения конфликта. *Разрешение конфликта —* это процесс нахождения взаимоприемлемого решения проблемы, имеющей личную значимость участников конфликта, и на этой основе гармонизация их взаимоотношений.

При разрешении конфликта необходимо помнить, что он имеет три основные стадии: возникновение, усиление (период трения противоречий и борьбы его участников) и затухание, период ослабления борьбы и постепенной гармонизации взаимоотношений участников конфликта). Для успешного разрешения конфликта необходимо:

* перевести конфликт с эмоционального уровня обратно на интеллектуальный. В процессе конфликта, на стадии его возникновения и развития конфликт переходит с интел­лектуального на эмоциональный уровень, т. е. конфлик­тующие стороны уходят от здравого обсуждения интере­сующей их проблемы и ставят для себя основную задачу нанесения противнику максимального эмоционального, а иногда даже физического урона. Соответственно до той поры, пока субъекты конфликта не вернутся к поэтапно­му обсуждению вариантов решения возникшей проблемы, ни о каком разрешении конфликта речи быть не может;
* необходимо выравнять позиции между оппонентами (так  
  как если один из оппонентов будет считать свою позицию  
  наиболее выгодной и у него сохранится представление о возможности полного обладания объектом конфликта, разрешить конфликт будет трудно);
* устранить противоречие, а не ограничиваться примирением сторон. Примирение сторон не устраняет объекта кон­фликта, соответственно не исчерпывает конфликтной ситуации и, как правило, носит демонстративный характер, так как по прошествии некоторого времени стороны снова станут искать повод к возникновению противоборства, и конфликт будет потушен лишь до первого инцидента;
* устранение противоречия путем компромисса. Компромиссом называется добровольный отказ субъектов конфликта от части объекта в пользу своего оппонента с целью завладеть другой частью объекта конфликта. В ходе разрешения конфликта путем компромисса необходимо заранее подготовить блок различных вариантов взаимных уступок, не затрагивающих основных требований противоборствующих сторон.

Бывают такие ситуации, когда разрешение конфликта путем компромисса не представляется возможным. Причиной может выступать неделимый объект конфликта (как в примере с ва­кантной должностью) или индивидуальные особенности субъек­тов конфликта. В этом случае рекомендуется поступить следую­щим образом:

* ликвидировать объект конфликта. Например, конфликт в отношении вакантной должности в подразделении ме­жду двумя претендентами не прекращается. Руководство назначает на данную должность третье лицо. Таким об­ разом объект конфликта устраняется, и сам конфликт сходит на нет;
* заменить объект конфликта. Например, с целью разрешения конфликта в подразделении руководство предлагает одному из субъектов равноценную должность в другом подразделении;
* разрешить конфликт путем привлечения третейских судей, в качестве которых рекомендуются сотрудники коллектива подразделения, представители общественности и т.п.;
* устранить возможность вступления в контакт субъектов конфликта. Этот крайний вариант разрешения конфликта заключается в создании условий, устраняющих возможность взаимодействия конфликтующих сторон и коллек­тива, и переводе сотрудников в разные подразделения.

Средством реализации процесса разрешения конфликта может выступать различная тактика, состоящая из совокупности способов и приемов воздействия на оппонента в конфликте:

рациональное убеждение;

дружеское обращение,

заискивание;

заключение сделок;

демонстративные действия;

давление;

апелляция к власти;

санкционирование;

коалиция.

Важную роль в разрешении конфликта играют следующие факторы:

- адекватность отражения конфликта;

- открытость общения конфликтующих сторон;

- создание климата доверия;

- определение существа конфликта.

Необходимо иметь в виду, что имеется ряд психологических явлений, затрудняющих адекватное отражение конфликта:

1. так называемая «иллюзия собственного благородства», когда человеку, вовлеченному в конфликт, кажется, что истина и справедливость целиком на его стороне, уверен­ность в этом определяет поведение человека в процессе разрешения конфликта;
2. «поиски соринки в глазу другого», когда каждый из участников конфликта видит, как правило, только недостатки своего оппонента, не замечая при этом собственных;
3. упрощение конфликтной ситуации, в результате которого подтверждается представление о правильности своих дей­ствий и неадекватности действий оппонента.

**5. Природа конфликтов и способы их урегулирования**

Для того чтобы обходиться без конфликтов и грамотно их преодолевать, необходимо хорошо представлять себе, какие дейст­вия и какое поведение приводят и располагают к конфликтам:

* высказывание партнеру подозрения в его негативных по­буждениях, открытое недоверие;
* перебивание собеседника при высказывании им своего мнения;
* несдержанность;
* открытое проявление личной антипатии к человеку;
* постоянные или мелочные придирки;
* принижение значимости роли человека, его отрицательная оценка, «навешивание ярлыков»;
* угроза;
* подчеркивание разницы между собой и собеседником не в его пользу;
* заниженная оценка вклада партнера в общее дело, преувеличивание собственного вклада, своей роли;
* устойчивое нежелание признавать свои ошибки или чью-то правоту;
* постоянное навязывание своей точки зрения;
* неискренность;