**Содержание.**

Введение

1. Межличностный конфликт………………………………………………….....4

2. Межличностные стили разрешения конфликтов…………………………..5-7

Заключение

Список используемой литературы

**Введение.**

Источником  активности человека, являются его потребности - биологические, социальные, высшие. Вызывая мотивацию («Я хочу!»), побуждают к деятельности. Мы существа социальные и что бы удовлетворить свои потребности взаимодействуем с окружающим миром, другими субъектами – общаемся, которые имеют собственные потребности. В качестве одного из субъектов общения могут выступать любые объекты природа, бог, море, собака, а также общение как форма отношения человека с самим собой и другими. Часто потребности разных субъектов или групп направлены на одну цель или противоречат друг другу, тогда возникает конфликт.

Конфликт – это, не всегда осознанные, противоречия, разногласия, возникающие в одной личности, между двумя и более субъектами или группами. Из-за взаимно противоположных, несовместимых, исключающих друг друга потребностей, интересов, взглядов, установок, стремлений, целей, отношений, ценностей, сущест­венно значимых для личностей и групп. Возможна борьба, взаимное противодействие, противоборство, активное столкновение личностей, т.е. осознанная практическая деятельность по преодолению этих противоречий, не всегда приводящая к подчинению или устранению противника.

Наряду с понятием конфликта используются близкие по смыслу, но не тождественные по содержанию термины: враждебность, соперничество, конкуренция, кризис, соревнование, противоречие.

То какой вид приобретает общение, зависящий от многих обстоятельств, в первую очередь – от уровня культуры человека, которая и определяет потребности, интересы, стремления субъекта.

**1. Межличностный конфликт.**

Конфликт всегда сопровождается большим психологическим напряжением, а питает это напряжение то, что называется в психологии личностным смыслом.

Конфликт, как явление действительности, становится конфликтом лично для нас тогда, когда столкнувшиеся в нем противоречия личностно для нас значимы. «Личностный смысл» – то, что данное явление «означает для меня», то что значимо и затрагивает нашу душу.

До тех пор, пока нет столкновения личностных смыслов, нет конфликтов, есть лишь различные мнения по поводу одного и того же предмета. Мы можем любить осень, а кто-то зиму, но это противоречие не породит конфликта, пока не возникает вопрос предоставления отпуска. Кто-то любит тишину, а кто-то другой любит шумное веселье. И такое противоречие не приведет к конфликту, пока обстоятельства не столкнут наши интересы в одном месте и времени. Конфликт вокруг истины «22=4» не возникает именно потому, что данная объективная истина никак не касается наших интересов, момента проживания жизни. Но если вдруг сведения об истине повышают либо понижают статус человека в группе, он станет сражаться за истину в том ее виде, в каком она предстает перед ним.

Конфликт – явление сложное, многообразное и далеко не однозначное. Несмотря на усложненность данного социально-психологического феномена, возможно, выделить его существенные признаки:

- субъективность носителя противоречия;

- личностный смысл предмета противоречия для каждого из субъектов;

Поведение человека в конфликте характеризуется большой степенью напряженности, как физической, так и психологической, потому что столкновение требует концентрации сил и направленности всех духовных, психологических ресурсов на выход из положения.

2. Межличностные стили разрешения конфликтов.

Известны, пять основных межличностных стилей разрешения конфликтов:

* УКЛОНЕНИЕ. Этот стиль характеризует, что человек старается уйти от конфликта. Один из способов разрешения конфликта - это не попадать в ситуации, которые провоцируют возникновение противоречий, не вступать в обсуждение вопросов, чреватых разногласиями. Тогда не придется приходить в возбужденное состояние, пусть даже и занимаясь решением проблемы.
* СГЛАЖИВАНИЕ. Этот стиль характеризуется поведением, которое диктуется убеждением, что не стоит сердиться, потому что «мы все - одна счастливая команда, и не следует раскачивать лодку». «Сглаживатель» старается не выпустить наружу признаки конфликта и ожесточенности, апеллируя к потребности в солидарности. К сожалению, совсем забывают про проблему, лежащую в основе конфликта. Можно погасить стремление к конфликту у другого человека повторяя: «Это не имеет большого значения. Подумай о том хорошо, что проявилось здесь сегодня». В результате может наступить мир, гармония и тепло, но проблема останется. Больше не существует возможности для проявления эмоций, но они живут внутри и накапливаются. Становится очевидным общее беспокойство, растет вероятность того, что, в конечном счете, произойдет взрыв.
* ПРИНУЖДЕНИЕ. В рамках этого стиля превалируют попытки заставить принять свою точку зрения любой ценой. Тот, кто пытается это сделать, не интересуется мнением других. Лицо, использующее такой стиль, обычно ведет себя агрессивно, и для влияния на других обычно использует власть путем принуждения. Конфликт можно взять под контроль, показав, что обладаешь самой сильной властью, подавляя своего противника, вырывая у него уступку по праву начальника. Этот стиль принуждения может быть эффективным в ситуациях, где руководитель имеет значительную власть над подчиненными. Недостаток этого стиля заключается в том, что он подавляет инициативу подчиненных, создает большую вероятность того, что будут учтены не все важные факторы, поскольку представлена лишь одна точка зрения. Он может вызвать возмущение, особенно у более молодого и более образованного персонала.
* КОМПРОМИСС. Этот стиль характеризуется принятием точки зрения другой стороны, но лишь до некоторой степени. Способность к компромиссу высоко ценится в управленческих ситуациях, так как это сводит к минимуму недоброжелательность и часто дает возможность быстро разрешить конфликт к удовлетворению обеих сторон. Однако, использование компромисса на ранней стадии конфликта, возникшему по важному решению может помешать диагнозу проблемы и сократить время поиска альтернативы. Такой компромисс означает согласие только во избежание ссоры, даже если при этом происходит отказ от благоразумных действий. Такой компромисс - это удовлетворенность тем, что доступно, а не упорный поиск того, что является логичным в свете имеющихся фактов и данных.
* РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ. Данный стиль - признание различия во мнениях и готовность ознакомиться с иными точками зрения, чтобы понять причины конфликта и найти курс действий, приемлемый для всех сторон. Тот, кто пользуется таким стилем не старается добиться своей цели за счет других, а скорее ищет наилучший вариант решения конфликтной ситуации. Расхождение во взглядах рассматривается как неизбежный результат того, что у умных людей есть свои представления о том, что правильно, а что нет. Эмоции можно устранить лишь путем прямых диалогов с лицом, отличный от вашего взгляд. Глубокий анализ и разрешение конфликта возможны, только для этого требуется зрелость и искусство работы с людьми. Такая конструктивность в разрешении конфликта (путем решения проблемы) способствует созданию атмосферы искренности, столь необходимой для успеха личности и компании в целом.

Из исследований известно, что высокоэффективные компании в конфликтных ситуациях пользовались стилем решения проблем больше, чем малоэффективные компании. В этих высокоэффективных организациях руководители открыто обсуждали свои расхождения во взглядах, не подчеркивая разногласий, но и не делая вида, что их вовсе не существует.

Некоторые предложения по использованию этого стиля разрешения конфликта:

1. Определите проблему в категориях целей, а не решений.

2. После того, как проблема определена, определите решения, которые приемлемы для обеих сторон.

3. Сосредоточьте внимание на проблеме, а не на личных качествах другой стороны.

4. Создайте атмосферу доверия, увеличив взаимное влияние и обмен информацией.

5. Во время общения создайте положительное отношение друг к другу, проявляя симпатию и выслушивая мнение другой стороны, а также сводя к минимуму проявление гнева и угроз.

**Заключение.**

Конфликт нужен тогда, когда он помогает нам выйти на новый этап развития личности, на новый уровень развития межличностных отношений. С этой точки зрения, конфликт необходим нам для жизни в равной степени как воздух. Он является своеобразным катализатором формирования, становления личности. Еще раз отметим, что конфликт хорош и нужен, когда он помогает нам достичь в процессе его разрешения иной высоты своего развития.

Конфликт вынуждает нашу душу трудиться. Нужно уметь принимать человека любым, таким, каков он есть на самом деле, и не пытаться его переделать, изменить, подстроить под себя, подогнать под свою мерку.

Единственного человека, которого мы можем изменить – это мы сами.

Всегда легко принять другого, если он согласен с нами. Но сосем иначе обстоит дело, если он против. И здесь нам как нельзя лучше может помочь конфликт. Именно он позволяет нам приоткрыть внутренний мир другого. Понять, что есть человек, который видит, думает, чувствует иначе, чем мы. Конфликт – это своего рода непредвиденная ситуация, которая обнажает обычно недоступные для вас уголки человеческой души. И если мы научимся принимать позицию другого в ситуации конфликта, то принять ее в обычной повседневной жизни нам будет во сто крат легче.

Оговоримся сразу, принять позицию другого человека – не значит полностью согласиться с ней (хотя, такое тоже возможно, но далеко не обязательно). Принять – это увидеть мнение другого субъекта, отличное от нашего, принять, что другой имеет право на свою точку зрения, на свою позицию, и включить его позицию в свой внутренний мир. Такое умение увидеть другого обогащает наш собственный внутренний мир.

Итак, если посмотреть на конфликт с этой точки зрения, то он уже не будет нам казаться таким страшным, ненужным, лишним явлением, которое однозначно должно быть изгнано из нашего повседневного существования.

**Список используемой литературы.**

1. Андреев В.И. Саморазвитие культуры разрешения кофликтов/ Хрестоматия по социальной психологии.   - M.:  Международная педагогическая академия, 1994.

2. Дикарева А.А. Мирская М.И. Социология труда. М.,1989; Социологический словарь. Минск, 1991;

3. Запрудский Ю.Г. Социальный конфликт. Ростов н/Д., 1992

4. В. Квинн. «Прикладная психология», изд. Питер. 2000

5. Мартьянова Г.Ю. Лекции по конфликтологии. МСГИ 2005