**Конфликт и его структура**

Как известно, служебные отношения влияют на настроение людей, создают микроклимат в коллективе. Ведь не секрет, что деловые отношения связаны с быстро меняющимися ситуация­ми, а это, в свою очередь, может привести **к** возникновению конфликтов. Каждому из нас приходилось сталкиваться с конф­ликтными ситуациями. Как только возникает конфликт, сразу «срабатывают» наши эмоции, мы испытываем напряжение, дис­комфорт и наносим вред своему здоровью и здоровью участни­ков конфликта. Поэтому каждому культурному человеку полезно иметь элементарные представления о конфликтах, о способах достойного выхода из них и правилах поведения в конфликтных ситуациях.

**Конфликт** (от лат. *conflictus* — столкновение) — это столкнове­ние противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений, точек зрений, взглядов партнеров по общению. В психо­логии выделяются следующие **типы конфликта.**

*Внутриличностный конфликт* возникает из-за состояния неудов­летворенности человека какими-либо обстоятельствами его жиз­ни, связанного с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений и потребностей.

*Межличностный конфликт* является самым распространенным типом конфликта; он возникает между людьми из-за несовмести­мости их взглядов, интересов, целей, потребностей.

*Межгрупповой конфликт* происходит вследствие столкновения интересов различных групп.

*Конфликт между группой и личностью* проявляется как проти­воречие между ожиданиями отдельной личности и сложившими­ся в группе нормами поведения и общения.

Возникновение конфликта возможно по разным причинам и обстоятельствам, например, он может являться результатом не­достаточного понимания в процессе общения, неверных предположений по отношению к действиям собеседника, различий в планах и оценках.

Причинами конфликта могут быть: индивидуально-личностные особенности партнера по об­щению; неумение (нежелание) контролировать свое эмоциональное состояние; бестактность и отсутствие желания трудиться, а также потеря интереса к работе.

Главную роль в возникновении конфликтов играют **конфликтогены** — слова, действия (или бездействия), способствующие возникновению и развитию конфликта. Однако сам по себе «конфликтоген-одиночка» не способен привести к конфликту. Для этого должна возникнуть цепочка конфликтогенов — их **эскалация,** т. е. когда на конфликтоген в наш адрес мы стараемся ответить более сильным конфликтогеном, часто выбирая самый сильный из всех возможных.

Как же происходит обмен «любезностями»? Получив в свой адрес конфликтоген, «пострадавший» отвечает «обидой на оби­ду», чтобы компенсировать свой психологический проигрыш. При этом его ответ не должен быть слабее, поэтому для полной уверенности он делается с «запасом» (трудно же удержаться от соблазна проучить обидчика?!). В результате сила конфликтоге­нов возрастает.

Выделяются следующие основные **типы конф­ликтогенов:**

1) стремление к превосходству;

2) проявление агрессии;

3) проявление эгоизма.

Для того чтобы в процессе общения и взаимодействия с други­ми людьми избежать конфликтогенов, следует:

1)помнить, что любое неосторожное высказывание может спровоцировать конфликт (за счет эскалации конфликтогенов);

2) проявлять эмпатию к собеседнику. Для этого нужно войти в его положение и представить, как отзовутся в его душе ваши сло­ва, действия и поступки.

Для того чтобы понять сущность конфликта и эффективно раз­решить его, необходимо обратиться к одной из **формул конфликта:**

*конфликтная ситуация + инцидент — конфликт,*

где *конфликтная ситуация —* это накопившиеся противоречия, создающие истинную причину конфликта;

*инцидент* — это стече­ние обстоятельств (искры), которые являются поводом для конф­ликта;

*конфликт* — это открытое противостояние, являющееся следствием взаимоисключающих интересов и позиций.

Разрешить конфликт — значит:

1) устранить конфликтную ситуацию;

2) исчерпать инцидент.

Однако, как показывает практика, в жизни встречается мно­го случаев, когда по объективным причинам невозможно устра­нить конфликтную ситуацию. Следовательно, с целью избегания конфликта следует проявлять осторожность и не создавать инци­дента.

**Вопросы для самопроверки**

1. Раскройте содержание понятия «конфликт».

2. Определите, к какому типу относятся следующие конфликты:

а) сотруднику администрация предъявляет противоречивые требо­вания к конечному результату его работы, и он не знает, как посту­пить;

б) руководитель не оценил работу подчиненного и этим обидел его;

в) при принятии решений в коллективе происходит столкновение взглядов и характеров.

3. Существует ли взаимосвязь между формулой конфликта и возмож­ностью его разрешения?