***Методы урегулирования конфликтов*** – одна из тех тем, которая волнует каждого педагогического работника. Сталкиваясь с конфликтами в разных аспектах (педагог-педагог, педагог-руководитель, педагог-ученик, педагог-родитель), важно уметь решить сложившуюся проблему.

В первую очередь нужно подчеркнуть то, что конфликт представляет собой совершенно нормальное состояние личности. Все время, пока человек реализует сознательную жизнедеятельность, он находится в конфликте с другими людьми, группами личностей или с самим собой. При этом если вы освоите навыки, которые помогут вам понять, как решить конфликт, вы сможете значительно развить и укрепить личные и профессиональные взаимоотношения.

Итак, что такое конфликт. В психологии этот термин определен как столкновение несовместимых и противоположно направленных тенденций в отношениях между личностями, группами людей или в сознании отдельного человека, ведущее к отрицательным эмоциональным переживаниям.

Исходя из этого определения, фундаментом конфликтной ситуации является столкновение интересов, целей и представлений. Достаточно явно конфликт проявляется тогда, когда люди не находят согласия в отношении своих ценностей, мотиваций, идей, желаний или восприятий. Однако когда конфликт затрагивает сильные чувства, основные потребности становятся базисом проблемы. К ним относятся потребность в безопасности, в уединении, близости, в осознании собственной ценности или значимости. Правильное **решение межличностных конфликтов** в первую очередь ориентируется именно на первичные потребности людей. Зная стили разрешения конфликтов, можно выработать определенный алгоритм выхода из сложившейся ситуации.

**Стили разрешения конфликта**

Специалистами были разработаны самые разные **способы решения конфликтов** и рекомендаций относительно всевозможных аспектов поведения личностей в ситуациях столкновения интересов или мнений. Исходя из возможных моделей решения конфликтов, целей и интересов сторон существуют следующие стили разрешения конфликтов.

* **Стиль конкуренции** применяется тогда, когда личность довольно активна и намерена двигаться к разрешению конфликтной ситуации, желая удовлетворить в первую очередь свои собственные интересы, зачастую в ущерб интересам других людей. Такой человек вынуждает других принимать его способ разрешения проблемы. Данная модель поведения дает шанс реализовать сильные стороны какой-либо идеи даже в том случае, если они кому-то не по нраву. Среди всех способов разрешения конфликтов этот является одним из наиболее жестких. Выбирать данный стиль стоит лишь в той ситуации, когда вы имеете все нужные ресурсы для решения конфликта в свою пользу, а также, когда вы уверены в том, что ваше решение правильное. Если говорить о [роли руководителя](http://constructorus.ru/uspex/%D1%80%D0%BE%D0%BB%D0%B8%20%D1%80%D1%83%D0%BA%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8F), то ему периодически полезно принимать жесткие авторитарные решения, которые в будущем дают положительный результат. Из всех методов решения конфликтов именно такой стиль поведения наиболее эффективно приучает сотрудников к подчинению без излишних разглагольствований, а также помогает вернуть веру в успех в нелегких для компании ситуациях.

В большинстве случаев соперничество подразумевает достаточно сильную позицию. Но бывает так, что к такой модели поведения прибегают ввиду слабости. Нередко такое происходит, когда у человека тают надежды на победу в текущем конфликте, и он стремится подготовить почву для разжигания очередного. В качестве примера можно рассмотреть ситуацию, когда младший ребенок намеренно провоцирует старшего, получает заслуженное «вознаграждение», а после незамедлительно жалуется родителям уже с позиции потерпевшего. Кроме того, бывают ситуации, в которых личность вступает в конфронтацию исключительно из-за своей глупости, не давая себе отчета в том, какие последствия будет иметь тот или иной конфликт для него. Однако, скорее всего, если человек читает эту статью, он вряд ли намеренно будет попадать в столь невыгодную для себя ситуацию и станет выбирать среди всех **способов разрешения конфликтов** именно этот в особых ситуациях.

* **Стиль уклонения** ввиду слабости применяется нередко тогда, когда потенциальный проигрыш в конкретном конфликте значительно выше, чем моральные издержки, связанные с «бегством». При этом бегство не всегда может быть каким-либо физическим действием. Люди на руководящих должностях нередко увиливают от принятия спорного решения, при этом откладывая или перенося нежелательную встречу или разговор на неопределенный срок. В качестве оправданий менеджер может говорить об утере документов или давать бесполезные задания, касающиеся сбора дополнительной информации по какому-то вопросу. Зачастую проблема лишь становится сложнее, поэтому не стоит избегать конфликтов таким способом слишком уж часто. Старайтесь из всех **способов разрешения конфликтов**выбирать этот тогда, когда это действительно вам выгодно.

Совсем другое дело, когда к такому стилю поведения прибегают ввиду силы. Именно тогда такой метод абсолютно обоснован. Сильная личность может использовать время в свою пользу, дабы собрать необходимые ресурсы с целью одержать победу в конфликте. При этом не стоит обманывать себя и убеждать в том, что вы на самом деле не боитесь обострения конфликта, а лишь поджидаете подходящего момента для разрешения ситуации в свою пользу. Помните, что этот момент может не наступить никогда. Поэтому данный стиль решения конфликтов стоит использовать разумно.

* **Стиль приспособления** заключается в том, что человек действует, ориентируясь на поведения других людей, при этом не стремясь отстаивать собственные интересы. В такой ситуации он признает доминирование оппонента и уступает ему победу в конфликте. Эта модель поведения может быть оправдана в том случае, когда вы понимаете, что, уступая кому-либо, вы не теряете много. Рекомендуется выбирать из всех путей решения конфликтов стиль приспособления тогда, когда вы стремитесь сохранить отношения и мир с другим человеком или группой людей, или, если вы понимаете, что все же были не правы. Можно использовать эту модель поведения тогда, когда у вас недостаточно власти или других ресурсов для того, чтобы одержать победу в данном конкретном конфликте, или когда вы осознаете, что победа намного важнее для вашего оппонента, нежели для вас. В этом случае субъект, практикующий стиль приспособления, стремится найти решение, которое удовлетворит обе конфликтующие стороны.

Использование данной стратегии ввиду слабости используется тогда, когда избежать конфликта невозможно по каким-то причинам, а сопротивления потенциально может значительно навредить личности. В качестве примера можно рассмотреть ситуацию, когда вы встречаете компанию заносчивых хулиганов в ночное время суток в безлюдном месте. В таком положении гораздо разумнее выбрать вышеописанный способ решения межличностных конфликтов и расстаться с телефоном, нежели вступить в драку и все равно лишиться своего имущества. Однако во втором случае вашему здоровью может быть нанесен серьезный вред.

Рассматривая такой стиль поведения в разрезе бизнеса, можно проанализировать ситуацию, когда на рынок выходит новая компания со значительно более мощными финансовыми, техническими и административными ресурсами, нежели имеет ваша фирма. В такой ситуации, безусловно, можно пустить все силы и возможности на активную борьбу с конкурентом, однако вероятность проигрыша остается очень высокой. В данной ситуации рациональнее будет попытаться приспособиться, найдя новую рыночную нишу или, в крайнем случае, продав компанию более сильному игроку на рынке.

Стратегия приспособления ввиду силы используется тогда, когда вы знаете о подводных камнях, с которыми столкнется ваш оппонент в том случае, если настоит на своем. В такой ситуации вы позволяете другому человеку «насладиться» последствиями его действий.

* **Стиль сотрудничества** подразумевает то, что субъект стремится разрешить конфликт в угоду своим интересам, но при этом не игнорирует интересы оппонента и пытается вместе с ним найти пути выгодного обоим исхода сложившейся ситуации. Среди типичных обстоятельств, при которых используется данный стиль, можно упомянуть следующие: обе  стороны имеют одинаковые возможности и ресурсы для разрешения какой-либо проблемы; решение конфликта выгодно обеим сторонам и никто не хочет устраняться от него; наличие взаимозависимых и длительных отношений между оппонентами; каждая из конфликтующих сторон способна внятно объяснить свои цели, выразить мысли и придумать альтернативные варианты выхода из ситуации. Разрешение социальных конфликтов таким способом может оказаться максимально приемлемым.

Сотрудничество ввиду силы имеет место быть тогда, когда у каждой стороны есть достаточно времени и сил, чтобы найти более значимые общие интересы, нежели те, что стали причиной конфликта. После того, как оппоненты придут к пониманию глобальных интересов, можно приступать к поиску способа совместной реализации интересов более низкого уровня. К сожалению, на практике такой способ разрешения конфликтов действенен не всегда ввиду своей сложности**.**Процесс разрешения конфликта таким образом требует терпимости с обеих сторон.

Сотрудничество ввиду слабости напоминает приспособление. Однако тех, кто практикует такой стиль, нередко называют коллаборационистами или предателями. Подобная стратегия может быть эффективной в том случае, если в будущем не предвидится явных изменений в расстановке сил конфликтующих сторон.

* **Стиль компромисса** подразумевает, что оппоненты стремятся найти решение, которое будет основано на взаимных уступках. Такая стратегия поведения конфликтующих сторон уместна тогда, когда они хотят одного и того же, но при этом считают, что достичь этого одновременно невозможно. В качестве примера можно рассмотреть следующие ситуации: стороны имеют равные ресурсы, но существует взаимоисключающий интерес; временное решение может устроить каждую из конфликтующих сторон; оба оппонента будут удовлетворены кратковременной выгодой. Стиль компромисса нередко становится оптимальным или даже последним возможным методом решения конфликтов.

**Основные методы разрешения конфликта**

Все существующие методы разрешения конфликтов можно разделить на две условные группы: негативные методы (виды борьбы, целью которой является достижение победы одной стороны) и позитивные методы. Употребляется термин «негативные методы» в том смысле, что итогом конфликта станет разрушение отношения единства сторон, принимающих участие в конфронтации. Результатом позитивных методов должно стать сохранение единства между конфликтующими сторонами. Сюда включаются различные виды конструктивного соперничества и переговоров.

Главное – изменение конфликтной ситуации. Достичь этого можно следующими способами:

* Воздействием на оппонента, его оборону и обстановку;
* Изменением соотношения сил;
* Ложной или правдивой информацией противника о своих намерениях;
* Получением корректной оценки ситуации и возможностей противника.

**Метод достижения победы** ввиду получения нужной свободы действий. Данный метод можно реализовать такими приемами: формированием свободы действий для себя; ограничением свободы противника; приобретением более выгодных позиций в противоборстве, даже ценой потери определенных благ, и т.п.

Довольно действенным является **метод использования** одной конфликтующей стороной резервов оппонента для своей выгоды. Отличными приемами, демонстрирующими эффективность метода, могут стать принуждение противника к полезным для другой стороны действиям.

Немаловажный **метод борьбы** – это первоочередное выведение из строя основных управляющих центров конфликтующих комплексов. Ими могут быть руководящие личности или учреждения, а также основные элементы позиции оппонента. В процессе дискуссии (здесь без [искусства ораторской речи](http://constructorus.ru/samorazvitie/oratorskoe-iskusstvo.html) обойтись сложно) активно практикуется дискредитация лидирующих представителей стороны противника и опровержение тезисов их позиции. К примеру, в процессе политической борьбы достаточно эффективным методом является критика негативных [черт лидеров](http://constructorus.ru/uspex/liderskie-kachestva.html), а также демонстрация их несостоятельности.

Основным принципом разрешения любого конфликта является ***оперативность и своевременность***. Тем не менее, в процессе борьбы довольно успешно может применяться метод затягивания дела, который также называется «**методом проволочек**». Такой прием являет собой частный случай, когда выбирается подходящее время и место нанесения финального удара, а также создание благоприятного соотношения сил.

**Уход от борьбы** также представляет собой довольно эффективный метод, который частично связан с предыдущим. В данном случае процесс разрешения конфликта происходит в стиле уклонения. Он используется в ряде случаев: при нерешенности задачи по мобилизации ресурсов и сил для победы; для заманивания оппонента в приготовленную заранее ловушку с целью выиграть время и изменить обстановку на более выгодную.

**Позитивные** **методы решения конфликтов** в первую очередь включают переговоры.  Когда делается особый акцент на переговоры как составляющую конфликта, стороны стремятся вести их с позиции силы, дабы достигнуть односторонней победы. Само собой разумеется, подобный характер переговоров ведет лишь к частичному разрешению конфликта. При этом переговоры являют собой лишь дополнение на пути к победе над оппонентом. В том случае, когда переговоры рассматриваются как метод урегулирования конфликта, они принимают форму открытых дебатов, подразумевающих взаимные уступки и частичное удовлетворение интересов обеих сторон.

**Метод переговоров**, основанных на некоторых принципах, можно охарактеризовать четырьмя фундаментальными правилами, каждое из которых составляет элемент переговоров и является рекомендацией по их проведению.

* Отделите понятия «участник переговоров» и «предмет переговоров». Поскольку любой человек, который участвует в переговорах, обладает определенными чертами характера, не стоит обсуждать отдельную личность, поскольку это привнесет ряд барьеров эмоционального характера. В [процессе критики](http://constructorus.ru/karera/konstruktivnaya-kritika.html) участников сами переговоры лишь обостряются.
* Ориентируйтесь на интересы, а не на позиции, поскольку вторые могут скрывать истинные цели участников переговоров. При этом в основе противоречивых позиций нередко лежат интересы. Вот почему стоит акцентировать внимание на вторых. Стоит помнить, что противоположные позиции всегда скрывают больше интересов по сравнению с теми, что нашли отражение в самих позициях.
* Продумайте выгодные для обеих сторон варианты разрешения конфликтов. Договоренность, основанная на интересах, подталкивает участников к поиску выгодного для всех решения посредством анализа вариантов, которые удовлетворят обе стороны. Таким образом, дебаты приобретают характер диалога «мы против проблемы» вместо дискуссии в формате «я против тебя».
* Займитесь поиском объективных критериев. Согласие должно иметь в основе нейтральные по отношению к оппонентам критерии. Исключительно в таком случае консенсус будет справедливым и длительным. Субъективные же критерии ведут к ущемлению одной из сторон и полному разрушению согласия. Объективные критерии формируются на основе четкого понимания сути проблем.

Справедливость принятых решений напрямую зависит от процедур урегулирования противоречий, таких как устранение споров посредством жеребьевки, [делегирование](http://constructorus.ru/uspex/delegirovanie-polnomochij.html) принятия решения третьей стороне и т.п. Вариаций последнего стиля разрешения конфликтов великое множество.

Способность проводить эффективное разрешение конфликтов напрямую зависит от умений, таких как:

* Спокойствие и стрессоустойчивость. Такие личностные качества позволят более хладнокровно оценивать вербальные и невербальные коммуникации.
* Способность контролировать свое поведение и эмоции. Если вы умеете это делать, вы всегда донесете свои потребности оппоненту без излишнего раздражения или устрашения.
* [Умение слушать](http://constructorus.ru/uspex/umenie-slushat-sobesednika.html) и обращать внимание на слова и проявление чувств других людей.
* Осознание того, что все люди по разному справляются с той или иной ситуацией.
* Способность избегать оскорбительных поступков и слов.

Чтобы получить такие навыки, нужно выработать в себе стрессоустойчивость и способность [контролировать свои эмоции](http://constructorus.ru/psixologiya/kontrol-emocij.html).

Надо заметить, что у каждого человека в зависимости от ситуации, свойственного только ему темперамента и поведения будет свой метод урегулирования конфликта. При этом у отдельной личности может быть несколько или только один наиболее часто используемый стиль.

Главное, это правильно оценить ситуацию возникновения конфликта и выбрать тот алгоритм решения, который действительно даст результат.