**Пути предупреждения и преодоления межличностных конфликтов**

По мнению специалистов в области разрешения конфликтов, страте­гии взаимодействия, которые избирают участники конфликтной ситуации, становятся решающим фактором преодоления данной конфликтной ситуации.

Стратегии поведения участников межличностной конфликтной ситуации делятся на три основные категории.

1) Силовые стратегии. К ним относятся стратегии поведения участников конфликта, направленные на достижение собственных интересов без учета интересов партнера. Психологически они описываются в терми­нах доминирования, конкуренции, соперничества. При этом ориентация на собственные цели может реализовываться в жестком поведении , напористости, использовании жестких аргументов, выставлении ульти­мативных требований, эмоциональном давлении на партнера и т.д.; однако участник конфликта может прибегать и к "мягким", манипулятивным формам воздействия на партнера, стремясь переиграть, перехитрить его, с помощью настойчивых просьб и других приемов создавая такое эмоциональное давление на партнера, которому трудно противостоять. При внешнем различии в конкретном поведении эти стратегии отличает исключительная ориентация на достижение собственных целей и игно­рирование интересов партнера. Их использование означает стремление к победе своей точки зрения, их целью является утверждение собствен­ной позиции, т.е. собственная победа.

2) Другую группу стратегий взаимодействия в конфликте образуют та­кие формы поведения, которые имеют в своей основе стремление к уходу от конфликта. Они могут иметь характер игнорирования проблемы, непризнания существования конфликта, ухода от проблемы вме­сто ее решения.

3) Третья форма ухода от конфлик­та - это уступчивость, готовность пренебречь, поступиться своими ин­тересами, целями. Она может иметь обоснованный, рациональный ха­рактер в тех случаях, когда предмет конфликта является не слишком значимым для человека, когда шансы добиться своего невелики или "цена" победы может оказаться чрезмерной и др. В тех же случаях, ко­гда уступчивость ничем не оправдана, она расценивается как неспособ­ность отстаивать свои интересы. Эта группа стратегий рас­ценивается как наиболее эффективный путь к разрешению межлично­стных конфликтов. Она объединяет разнообразные переговорные стра­тегии, ведущие к выработке решений, в большей или меньшей степени удовлетворяющих интересам обеих сторон.

Различаются 2 модели переговоров:

1) Модель "взаимных выгод" : в этом случае возможно нахождение таких вариантов решения проблемы, ко­торые полностью удовлетворяют интересам обеих сторон. Это возможно в тех ситуациях, когда интересы сторон, хотя и противоречат друг дру­гу, но не являются несовместимыми.

2) Модель “уступок – сближения”: используется в тех случаях, когда интересы сторон несовместимы и оказываются возмож­ными только компромиссные решения, получаемые с помощью уступок сторон (именно поэтому этот тип переговоров часто иллюстрируют с помощью ситуации "купли-продажи", когда интересы сторон противо­положны и в результате торга они приходят к приемлемому для обеих сторон решению).

В любом случае переговорные стратегии разрешения конфликтов объединяет то, что взаимодействие участников из противо­речивого становится согласованным, основанным на общем интересе .

Разрешение конфликта можно считать окончательным только в том случае, если участники конфликтной ситуации не просто находят какое-то решение проблемы, ставшей предметом их разногласий, но приходят к этому решению в результате согласия. Это позволяет рас­считывать не только на устранение разделяющих их спорных вопросов, но и на восстановление, нормализацию их отношений и взаимодействия, которые могли быть нарушены. Согласие же сторон относительно того или иного варианта решения возможно только в результате договоренностей сторон, именно поэтому переговорные стратегии - независимо от того, идет ли речь об офици­альной деловой ситуации или выяснении отношений между супругами считаются действительно конструктивными способами разрешения межличностных конфликтов.

Современная позиция специалистов: конфликт может быть управляем, причем управ­ляем таким образом, что мы можем усилить его конструктивный выход, результат и, напротив, уменьшить потенциальные неблагоприятные по­следствия. Решающим фактором при этом становится заинтересован­ность самих участников конфликтной ситуации в ее разрешении и в сохранении и продолжении их отношений. Важным является выбор участниками конструктивных, эффективных стратегий поведения.

В то же время ряд других факторов могут иметь влияние на то, насколько легко или трудно нам будет най­ти конструктивный выход из конфликта.

Один из этих факторов - это острота конфлик­та, проявляющаяся в жесткости противостояния сторон. Острота кон­фликта, в свою очередь, определяется характером проблем, затронутых конфликтом. Ценностные конфликты, по мнению специалистов, явля­ются наиболее трудно регулируемыми, поскольку особая значимость ценностей для личности делает уступки и компромиссы в ситуациях их столкновения особенно трудными, поэтому в области ценностных про­тивостояний.

К потенциально более острым относят также ресурс­ные конфликты, в которых интересы их участников являются несов­местимыми. Ситуации с принципиально совместимыми интересами уча­стников или с разногласиями по поводу норм и правил взаимодействия, напротив, считаются менее сложными для их урегулирования.

Другой важный фактор - это особенности участников конфликта, их сход­ства культурных моделей и норм разрешения спорных ситуаций. Чем более схожи в этом отношении пред­ставления участников ситуации, тем потенциально им будет легче "найти общий язык". Немаловажны и чисто психологические особенности людей - их склонность к компромиссу или, напротив, не­примиримости и доминированию.

Большое значение имеет и общая ситуация, на фоне которой возни­кает и развивается конфликт. Особенности этой ситуации могут как ослаблять, так и ужесточать противостояние сторон.

Наконец, как уже отмечалось, поскольку особое значение придается стратегиям поведения участников конфликта, важную роль могут сыг­рать их навыки поведения в ситуациях спора и переговоров - навыки аргументации и слушания, выработки альтернатив и поиска компромис­са и т.д.

В целом, позиция специалистов по отношению к разрешению меж­личностных конфликтов достаточно оптимистична: конфликты управ­ляемы и их можно успешно разрешать.