Байбаева М.Х.

Методы урегулирования и разрешения межличностных конфликтов

*Институт переподготовки и повышения
квалификации менеджеры и опытный персонал
система образования имени А.Авлоний
(Узбекистан)*

doi 10.18411/spc-04-05-2019-03

idsp sciencepublic-04-05-2019-03

Урегулирование и разрешение конфликтов – это система мер, направленная на их предотвращение, а также поиск путей выхода из конфликта. Можно выделить типичные ошибки в области урегулирования конфликтов:

- запаздывание в принятии необходимых мер;
- попытка разрешить конфликт без выяснения его истинных причин;
- использование только силы, карательных мер по урегулированию конфликтов или, наоборот, только дипломатических переговоров;
- шаблонное применение схем урегулирования конфликта без учета его типа и особенностей.

Разрешение конфликта – это совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению. Деятельность по разрешению конфликтов включает в себя:

- 1) анализ и выявление причин конфликта и его участников;
- 2) принятие решения о вмешательстве в конфликт с учетом его исхода;
- 3) реализацию принятого решения.

Суть разрешения конфликта состоит в воздействии на его причины и участников. Разрешение конфликта предполагает активность обеих сторон по преобразованию условий, в которых они взаимодействуют, по устранению причин конфликта. Для разрешения конфликта необходимо изменение самих оппонентов (или хотя бы одного из них), позиций, которые они отстаивали в конфликте. Часто разрешение конфликта основывается на изменении отношения оппонентов к объекту конфликта или друг к другу.

В ходе разрешения конфликта анализируются:

- источники конфликта – его исторические, экономические, социальные, национальные, конфессиональные предпосылки; субъективные или объективные переживания сторон, нравственные, гуманитарные аспекты; глубина конфликта: противоречие мнений, позиций или полная конфронтация;
- «биография» конфликта, т. е. его история и фон, на котором он прог-рессировал; нарастание конфликта, избранные способы «борьбы», кризисы и поворотные точки в его развитии; жертвы и иные последствия конфликта;
- стороны конфликта – личности, группы (зависимости от фактического числа реальных сил и участников определяется уровень сложности конфликта);
- позиции и отношения сторон – формальные и неформальные, общие и частные; взаимозависимости позиций разных участников и масштабов отношений; роли в конфликте различных группировок и личностей; характер личных отношений между оппонентами;
- отношение к конфликту: стремятся ли стороны разрешить конфликт; хотят решить его самостоятельно или рассчитывают на внешние факторы воздействия.

Урегулирование конфликта отличается от разрешения тем, что в устранении противоречия между оппонентами принимает участие третья сторона (с согласия

противоборствующих сторон либо без их согласия). При завершении конфликта противоречие, лежащее в его основе, разрешается не всегда.

Устранение конфликта возможно с помощью следующих способов:

- изъятие из конфликта одного из участников;
- исключение взаимодействия участников на длительное время;
- устранение объекта конфликта.

Исходами конфликта могут быть:

- устранение одной или обеих сторон;
- приостановка конфликта с возможностью его возобновления;
- победа одной из сторон (овладение объектом конфликта);
- деление объекта конфликта (симметричное или асимметричное);
- согласие о правилах совместного использования объекта;
- равнозначная компенсация одной из сторон за овладение объектом другой стороной;
- отказ обеих сторон от посягательств на данный объект.

Послеконфликтный период состоит из двух этапов:

- частичная нормализация отношений
- полная нормализация отношений.

После проведения анализа с учетом выявленной специфики каждого конкретного конфликта можно подобрать адекватные меры по его урегулированию. Профилактика конфликтов предполагает их прогнозирование (время наступления, тяжесть последствий и др.). Непосредственная профилактика связана с устранением условий возникновения конфликтов. В ее основе лежат устранение деформаций социальных отношений, сглаживание групповой дифференциации, а также социальная психогигиена, психопрофилактика, массовая, групповая и индивидуальная психотерапия, просвещение, обучение, тренинг общения.

1. Анцупов А. Я. Конфликтология: учебник для вузов/ А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. Москва: Юнити, 2000. 551 с.
 2. Анцупов А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях/ А. Я. Ан-цупов, С. В. Баклановский. Санкт-петербург: Питер, 2005. 288 с.
 3. Большая психологическая энциклопедия / под ред. Н. Дубенюк. Москва: Эксмо, 2007. 544 с.
-