**Способы разрешения конфликтов**

Конфликт — столкновение 2-х противоположных целей, позиций, интересов, которое требует своего разрешения. Рассмотрим 5 способов **поведения в конфликте:**

1.Подавление – реализация своих интересов за счёт интересов других;

2.Подчинение – одна из сторон жертвует своими интересами;

3.Избегание — уход от конфликта;

4.Компромисс — стиль частичных уступок (снижает остроту конфликта);

5.Сотрудничество — решение полностью устраивающее обе стороны; требует умения сдерживать эмоции, выслушивать другую сторону, правильно излагать суть своих интересов.

Пять основных **способов разрешения** межличностных конфликтов:

1. Избегание, уклонение (слабая напористость сочетается с низкой кооперативностью). При этой стратегии поведения действия направлены на то, чтобы выйти из ситуации не уступая, но и не настаивая на своем, воздерживаясь от вступления в споры и дискуссии, от высказываний своей позиции. В ответ на предъявленные ему требования или обвинения такой опанент переводит разговор на другую тему. Он не берет на себя ответственность за решение проблем, не хочет видеть спорных вопросов, не придает значения разногласиям, отрицает наличие конфликта или же вообще считает его бесполезным, старается не попадать в ситуации, которые провоцируют конфликт.

2. Принуждение (противоборство) — в этом случае высокая напористость сочетается с низкой кооперативностью. Действия одной стороны направлены на то, чтобы настоять на своем путем открытой борьбы за свои интересы, применения власти, принуждения. Противоборство предполагает восприятие ситуации как победу или поражение, занятие жесткой позиции и проявление непримиримого антагонизма в случае сопротивления партнера. При разрешении такого конфликта одна сторона заставит принять свою точку зрения любой ценой.

3. Сглаживание (уступчивость) — слабая напористость сочетается с высокой кооперативностью. Действия одной стороны в ситуации конфликта направлены на сохранение или восстановление хороших отношений, на обеспечение удовлетворенности другого лица путем сглаживания разногласий. Ради этого он готов уступить, пренебречь своими интересами, стремиться поддерживать другого, не задевать его чувств, учитывать его аргументы. Его девиз: «Не стоит ссориться, так как все мы — одна счастливая команда, находящаяся в одной лодке, которую не следует раскачивать».

4. Компромисс, сотрудничество — высокая напористость сочетается с высокой кооперативностью. В этом случае действия направлены на поиск решения, полностью удовлетворяющего как его интересам, так и пожеланиям другого лица в ходе открытого и откровенного обмена мнениями о проблеме. Они пытаются урегулировать разногласия, уступая в чем-то в обмен на уступки другой стороны, в процессе переговоров ищет промежуточные «средние» решения, устраивающие обе стороны, при которых никто ничего особенно не теряет, но и не приобретает.

Встречаются и другие способы разрешения межличностных конфликтов:

5. Координация — согласование тактических подцелей и поведения в интересах главной цели или решения общей задачи. Такое согласование между организационными единицами может производиться на разных уровнях управленческой пирамиды (учитель-ученик), на организационных уровнях одного ранга (ученик-ученик) и в виде смешанной формы обоих вариантов. Если согласование удается, то конфликты разрешаются с меньшими затратами и усилиями; интегративное решение проблемы. Разрешение конфликта основывается на предположении о том, что может существовать такое решение проблемы, которое устраняет все конфликтные элементы и приемлемо для обеих сторон. Считается, что это одна из наиболее успешных стратегий поведения в конфликте, так как в этом случае он ближе всего подходит к разрешению условий, изначально породивших этот конфликт. Однако подход к конфликту по принципу решения проблемы часто очень трудно соблюдать. Это связано с тем, что во многом он зависит от третьей стороны (медиатора). Кроме того, в этом случае для разрешения конфликта требуется много времени. В таких условиях медиатор должен иметь хорошую технологию — модель для решения проблем;

6. Конфронтация как путь решения конфликта — вынесение проблемы на всеобщее обозрение. Это дает возможность свободно обсуждать ее с привлечением максимального количества участников конфликта (по существу, это уже не конфликт, а коллективный спор), вступать в конфронтацию с проблемой, а не друг с другом, чтобы выявить и устранить все недостатки. Цель конфронтационных заседаний — свести людей вместе на невраждебном форуме, который способствует общению. Публичное и откровенное общение — одно из средств управления конфликтом.