**Разрешение межличностного конфликта**

**Одним из важных шагов в разрешении межличностного конфликта является признание (правда, нелегко дающееся большинству людей), что взаимовыгодное решение возникшей спорной проблемы существует.**

А если такое признание появилось, то, по словам известного американского конфликтолога Д. Дэна необходимо создать такую атмосферу, чтобы оба участника могли выразить свою заинтересованность в справедливом решении проблемы.

Необходимо изменить позицию с «ты против меня» **на «мы против проблемы».** Справедливый компромисс и взаимные уступки могут быть обсуждены наилучшим образом в такой более доверительной обстановке.

Обсуждая ту же проблему, немецкие конфликтологи В.Зигерт и Л. Ланг сформулировали ряд правил, которыми следует руководствоваться при решении межличностных конфликтов.

**Эти правила таковы:**

* признавать друг друга;
* слушать, не перебивая;
* демонстрировать понимания роли другого;
* выяснить, как другой воспринимает конфликт, как он себя при этом чувствует;
* чётко формулировать предмет обсуждения;
* устанавливать общие точки зрения;
* выяснить, что вас разъединяет;
* после этого снова описать содержание конфликта;
* искать общее решение.

Вместе с тем В. Зигерт и Л.Ланг описывают и **наиболее тяжёлые ошибки, мешающие добиться совместного решения конфликтной ситуации.**

Вот основные из них:

* партнёр выдвигает в качестве ошибки другого собственный промах;
* партнёр не выражает полностью свои потребности;
* партнёр принимает «боевую стойку»;
* партнёр уходит в сторону;
* поведение партнёра диктуется исключительно тактическими соображениями;
* партнёр настаивает на признании своей власти;
* в ход идёт знание самых уязвимых мест партнёра;
* припоминаются старые обиды.

При наличии таких ошибок в процессе обсуждения конфликта и поиска путей его разрешения неизбежно в конце концов выявляется победитель и побеждённый, а это значит, что конфликт в большинстве случаев не исчерпывается, медленно и тихо тлеет, с тем чтобы в самый неподходящий момент вспыхнуть ярким пламенем по новому поводу, но с прежними обидами и новыми претензиями.

Австралийская организация по разрешению конфликтов разработала **следующие приёмы разрешения конфликтов:**

* хочу ли я разрешить конфликт? (будь готов решить проблему);
* вижу ли всю картину или только свой уголок? (смотрите шире);
* каковы нужды и опасения других (опиши их объективно);
* каким может быть объективное решение? (давайте поговорим об этом);
* варианты решения (придумайте их как можно больше; отберите те, которые наиболее соответствуют нуждам всех участников);
* можем ли мы решить это вместе? (давайте вести дело на равных);
* что я чувствую? (я эмоционален? могу ли я: посмотреть на факты; дать остыть эмоциям; поделиться своими чувствами);
* что я хочу изменить? (будь честен; нападай не на личность, на проблему); какие новые возможности открываются передо мной? (смотри на плюсы, а не на минусы);
* как бы я чувствовал себя в их шкуре? (дай знать, что ты понимаешь их);
* нужен ли нам нейтральный посредник? (поможет ли это нам лучше понять друг друга и прийти к обоюдоприемлемым решениям?);
* как мы оба можем выиграть? (ищите решения, учитывающие нужды всех участников)

**Методы поддержания и развития сотрудничества.**

**Метод согласия.** Его сущность заключается в вовлечении возможного противника в своё дело; в создании условий, которые исключают противоречие интересов, формируют общие интересы.

**Метод практической эмпатии**. Он предполагает психологическую «настройку» на оппонента, «вхождение» в его положение, понимание его трудностей. На практике этот метод выражается в доброжелательности, выражении сочувствия и готовности оказать партнёру помощь.

**Метод сохранения репутации партнёра**. Конкурент - не значит враг. Противник может быть достоин уважения. Авторитет и статус противника подчёркивает собственный статус и авторитет. В любом случае правила межличностного общения предполагают уважительное отношение к партнёру.

**Метод исключения социальной дискриминации.** В основе этого метода лежит недопустимость подчёркивания различий между партнёрами или какого-либо превосходства одного над другим. Одно из правил японского менеджмента звучит так: «Даже если вы делаете работу лучше других, не ведите себя как победитель».

**Метод психологического настраивания.** В отличие от метода практической эмпатии он предполагает многообразное и позитивное воздействие на партнёра. В целом, это воздействие сводится к современному информированию партнёра о возможных или предстоящих переменах, обсуждению с ним дальнейших последствий и т.п.

**Метод психологического «поглаживания».** Он заключается в постоянной и последовательной деятельности по поддержанию хорошего настроения, положительных эмоций, для чего используются различные поводы (презентации, юбилеи и т.д.). Этот метод позволяет снять напряжение, вызвать чувство симпатии и, таким образом, затруднить возникновение конфликта.

**Приятного и конструктивного общения !**