

«Описание методик и стратегических средств разрешения конфликтных ситуаций»

Итак, всем понятно, что конфликты всегда существовали, существуют, и будут существовать, они неотъемлемая часть человеческих взаимоотношений.

Возможность возникновения конфликтов существует во всех сферах. Конфликты рождаются на почве ежедневных расхождений во взглядах, разногласий и противоборства разных мнений, нужд, побуждений, желаний, стилей жизни, надежд, интересов и личностных особенностей. Они представляют собой эскалацию каждодневного соперничества и противостояния в сфере принципиальных или эмоционально обусловленных столкновений, которые нарушают личностное или межличностное спокойствие.

Существуют ли какие-то возможности конструктивного и успешного решения конфликта?

Ключ решения этой проблемы состоит в том, чтобы взглянуть на конфликт, как на задачу, которая должна быть решена: в первую очередь определить причину конфликта, а затем - применить соответствующую технику решения конфликтных проблем. Например, метод творческой визуализации может быть использован для анализа причин конфликта; метод мозгового штурма может быть полезен при поиске альтернатив; метод автоматической записи может быть использован для выяснения собственных реакций на те или иные возможности; метод мысленного представления может помочь спросить самого себя и получить от внутреннего голоса совет в отношении выбора. Наконец, метод мысленного контроля или техника волевого мышления может быть использована для выработки достаточной внутренней мотивации или контроля с целью реализации новых решений.

Методами контроля конфликтной ситуации может овладеть каждый. Они помогут решить проблему практически любого типа: внутренний конфликт, с окружающими людьми.

С чего начать?

Процесс в целом начинается с рассмотрения конфликтов и определения их. Затем необходимо рассмотреть причины конфликтов и заострить внимание на источнике напряжения. Например, некоторые конфликты вызваны обстоятельствами; некоторые связаны с особенностями вовлечения в них людей; другие могут быть обусловлены повторяющейся формой поведения или отношения, которая может лечь в основу конфликтной ситуации.

Полезно иметь представление о некоторых общих причинах конфликтов между людьми, которые являются результатом недостаточного общения или непонимания; различия в планах, интересах и оценках; противостояния в групповых конфликтных ситуациях; неверных предположений в отношении

чьих- либо действий; отсутствия сочувствия нуждам и желаниям других людей и т.д.

После обнаружения скрытых причин и источников конфликта следующим шагом является коррекция проблемы путем проходящей реакции. Например, если конфликт вызван недостаточным общением или его отсутствием, очевидная реакция состоит в поиске путей налаживания общения. Если конфликт связан с различием в жизненных планах, реакция будет заключаться в одном из компромиссов, выработанных в результате переговоров и поиска решений, при которых в выигрыше остается каждый участник конфликта. Если же помехой являются собственные страхи и нерешительность, то решение заключается в выработке методов преодоления этих препятствий на пути.

Рационально-интуитивная модель овладения конфликтной ситуацией

При соответствующем опыте действия в конфликтных ситуациях потенциальные конфликты могут быть вообще предотвращены или разрешены и даже использованы в качестве источника улучшения отношений с другими людьми и самосовершенствования. Задача состоит не в том, чтобы уйти от конфликта, который потенциально возможен во всех общественных отношениях и ситуациях внутреннего выбора, а в распознавании конфликта и контроле над ним с целью получения наилучшего итога.

Идеальным с этой точки зрения является рационально - интуитивный метод разрешения конфликтов, разработанный американским ученым Джини Грехем Скотт. С самого начала этот метод вовлекает в работу сознание и интуицию при осуществлении выбора образа действия в конфликтной ситуации.

Этот подход основывается на оценке обстоятельств, характеров, интересов и нужд вовлеченных в конфликт людей, а так же собственных целей, интересов, нужд.

В серьезные конфликты всегда вовлечены эмоции участников. Таким образом, одним из первых шагов к разрешению конфликта является подавление рождаемых им отрицательных эмоций - собственных и эмоций других людей.

После подавления эмоций появляется возможность использовать соответственно разум или интуицию для того, чтобы сформулировать возможные решения, приемлемые для всех заинтересованных сторон.

Итак, основной способ применения рационально-интуитивного подхода к управлению конфликтом состоит в том, чтобы рассматривать любую конфликтную ситуацию как проблему или потенциальную проблему, которая ждет своего решения. Затем подбирается подходящий метод решения проблем, пользуясь арсеналом возможных стратегических мер контроля конфликтных ситуаций.

Выбираемая стратегия будет зависеть от того, на какой стадии находится конфликт (потенциальный конфликт, развивающийся конфликт, открытый конфликт), от важности конкретного решения, от оценки нужд и желаний других людей, а также от характера эмоций, проявляемых в конфликте. После выбора подходящего метода определяется наилучший способ его применения.

В нижеследующей схеме приведены вопросы и соответствующая стратегия, которые можно применить при разрешении конфликтной ситуации.

Принципиальные переговоры

Нельзя забывать о таком механизме человеческого общения, как переговоры.

В наше время все чаще приходится прибегать к переговорам. Но стандартная переговорная стратегия перестала удовлетворять людей. Они видят лишь две возможности ведения переговоров - быть подталкиваемыми или жесткими. Мягкий по характеру человек желает избежать личного конфликта и ради достижения соглашения с готовностью идет на уступки. Жесткий участник переговоров рассматривает любую ситуацию как состязание воли. Он хочет победить, однако часто кончает тем, что вызывает такую же жесткую реакцию, и портит свои отношения с другой стороной.

Существует ли альтернатива позиционному подходу?

В Гарвардском проекте по переговорам американскими учеными разработан метод переговоров, который предназначен для эффективного и дружественного достижения разумного результата. Этот метод назван принципиальными переговорами или переговорами по существу.

Он состоит в том, чтобы решать проблемы на основе их качественных свойств, то есть исходя из сути дела, а не торговаться по поводу того, на что может пойти или нет каждая из сторон. Этот метод предполагает стремление к нахождению взаимной выгоды там, где только возможно, а там, где интересы не совпадают, настаивание на таком результате, который был бы основан какими-то справедливыми нормами независимо от воли каждой из сторон. Метод принципиальных переговоров означает жесткий подход к рассмотрению существа дела, но предусматривает мягкий подход к отношениям между участниками переговоров. Этот метод дает возможность быть справедливым, одновременно предохраняя от тех, кто мог воспользоваться честностью другой стороны.

Метод принципиальных переговоров может быть сведен к четырем пунктам:

Первый пункт учитывает тот факт, что все люди обладают эмоциями, поэтому каждому трудно общаться друг с другом. Отсюда следует, прежде чем начать работать над существом проблемы, необходимо отделить “проблему людей” и разобраться с ней отдельно. Если не прямо, то косвенно участники переговоров должны прийти к пониманию того, что им

необходимо работать бок о бок и разбираться с проблемой, а не друг с другом. Отсюда следует первая рекомендация:

Второй пункт нацелен на преодоление недостатков, которые проистекают из концентрации внимания на позициях, заявленных участниками, в то время как цель переговоров стоит в удовлетворении подспудных интересов. Вторым базовым элементом данного метода гласит:

Третий пункт касается трудностей, возникающих при выработке оптимальных решений под давлением. Попытки принять решение в присутствии другого сужают поле зрения переговорщиков. Когда многое поставлено на карту, способность к созиданию ограничена. Отсюда вытекает третий базисный пункт:

Соглашение должно отображать какие-то справедливые нормы, а не зависеть от голой воли каждого из сторон (наличие каких-то справедливых критериев). Обсуждая такие критерии, обе стороны могут надеяться на справедливое решение. Отсюда четвертый базисный пункт:

Настаивайте на использование объективных критериев

Итак, принципиальный метод позволяет более эффективно достичь постепенного консенсуса относительно совместного решения, без всяких потерь. А разграничение между отношениями людей и существом проблемы позволяет иметь дело друг с другом просто и с пониманием, что ведет к дружескому соглашению. Кроме того, этот метод менее зависим от человеческих отношений.

Рассмотрим структуру конфликта, которая включает:

- ✓ Субъекты конфликта;
- ✓ Предмет конфликта;
- ✓ Конфликтные отношения;
- ✓ Конфликтные ситуации;
- ✓ Конфликтные противоречия;
- ✓ Причины конфликта.

Субъектами являются участники взаимодействия, которые могут быть представлены индивидами, группой индивидов, социальной организацией.

Предмет конфликта – конкретные материальные и духовные ресурсы, неудовлетворенные потребности, желания, интересы субъектов взаимодействия, т.е. то, из-за чего возник конфликт.

Конфликтные отношения – форма и содержание взаимодействия между субъектами, их действия для разрешения конфликта.

Конфликтная ситуация – развитие конфликта в конкретный временной период.

Конфликтные противоречия – основные пункты разногласий субъектов конфликта, их противоположенных интересов, устремлений, потребностей.

Причины конфликта – те условия, которые привели к обострению противоречий, обострению конфликта.

Каждый конфликт имеет пространственные и временные характеристики.

Пространственными характеристиками конфликта являются сферы возникновения и проявления конфликта; условия и повод возникновения; конкретные формы проявления; результат конфликта; средства и действия, которые используют субъекты конфликта. Временные характеристики представлены такими параметрами как длительность, частота, повторяемость конфликта, продолжительность участия в конфликте каждого из субъектов, также временные параметры каждого из этапов развития конфликта.

Каждый конфликт имеет свою динамику развития, которая включает в себя следующие стадии:

- ✓ предконфликтные отношения, накопление проблем, их неразрешенность, появление напряженности в отношениях;
- ✓ обострение противоречий, устойчивый негативный психологический фон в отношениях; постоянная негативная, порой агрессивная конфронтация;
- ✓ конфликтная ситуация, открытый конфликт между субъектами, отсутствие взаимопонимания;
- ✓ разрешение конфликта;
- ✓ постконфликтная стадия, ситуация новое содержание отношений между участниками конфликта.

Типология социального конфликта зависит, прежде всего, от выбранного критерия. Например, в зависимости от разрешаемости конфликтного противоречия выделены полностью разрешаемые конфликты, частично разрешаемые и не разрешаемые, которые поддаются только регулированию. По количеству субъектов конфликты классифицируются на межличностные, межгрупповые. Особо выделен внутриличностный конфликт. Структуру личности достаточно сложна и противоречива. Среди внутриличностных конфликтов могут быть выделены патогенные, позитивные, приводящие к переоценке и переориентации и др.

Процесс принятия решения для личности во многих случаях является достаточно сложным и конфликтным.

Рассмотрение самого конфликта является менее интересным, чем путей его решения. Т.к. решение конфликтов и выход из конфликтной ситуации является достаточно частой задачей стоящей перед индивидом или группой.

Способы разрешения социальных конфликтов

Существующие способы (модели) решения социальных конфликтов

Разрешение социального конфликта – это преодоление основного противоречия в интересах сторон, устранение его на уровне причин конфликта. Решение конфликта может быть достигнуто самими конфликтующими сторонами без помощи каких-либо посторонних лиц, либо путем подключения к решению какой-либо третьей стороны (посредника). Таким образом, модель решения конфликта – это совокупность определенных методик его преодоления. Это далеко не случайно выбранный способ, а непосредственно зависящий от показаний проведенной диагностики конкретного конфликта.

Модели, применяющиеся при разрешении конфликтов, складываются на основе имеющихся в обществе культурных и правовых установок по отношению к конфликту, поощряющих или запрещающих тот или иной способ разрешения конфликта. Модель разрешения любого конфликта строится на применении различных методов – насильственных (репрессии, демонстрация силы, разные формы принуждения) или мирных (переговоры, соглашение, компромиссы).

Существуют четыре принципиальных способа (модели), посредством которых конфликтующие стороны могут решить свои противоречия и выйти из состояния конфликта:

1. силовой (одностороннее доминирование),
2. компромисс,
3. интегральная модель,
4. разъединение сторон. Возможна и определённая комбинация названных четырех способов (симбиозная модель).

Одностороннее доминирование (силовая модель) – способ, предполагающий удовлетворение интересов одной из конфликтующих сторон за счет интересов другой. Силовые способы разрешения конфликта, по сути, ведут к уничтожению или полному подавлению интересов одной из сторон конфликта. При этом используются разнообразные средства принуждения, от психологических до физических. Часто это способ переноса вины и ответственности на более слабую сторону. Таким образом, подменяется подлинная причина конфликта и в одностороннем порядке навязывается доминирующая воля более сильного субъекта.

Силовой способ используется, когда один из субъектов весьма активен и намерен идти в конфликте до победного конца. Стремление решить конфликт с «позиций силы» обычно выражается в ультиматумах, угрозах, насильственных действиях с целью добиться от противника подчинения и

принудить его делать то, что от него требуется. Слабая сторона с помощью силы принуждается к подчинению и выполнению требований более сильной стороны. Эту модель чаще применяют люди, переоценивающие свои силы. Силовой она называется потому, что победа одной стороны всегда является итогом применения какой-либо силы. Доминирование одной стороны над другой осуществляется с помощью различных средств, в зависимости от характера конфликта: использования власти, экономических ресурсов, влияния, авторитета, морального воздействия и др. Должностное положение – солидное преимущество в конфликте с подчиненным. Неопытные руководители для разрешения конфликта в свою пользу применяют такие способы силового воздействия на оппонента, как увеличение его рабочей нагрузки, создание ему неудобств, сложностей, применение дисциплинарных санкций и т.д. Такие действия раздражают подчиненного, делают его неуступчивым, затрудняют разрешение конфликта. Разрешиться конфликт таким способом может и с помощью драк, кулачных схваток, бытовых действий. Подобное доминирование обычно порождает противоположные действия в виде массового несогласия, протестных форм поведения (забастовки, манифестации, пассивное сопротивление и пр.). Силовая модель решает конфликт по принципу: «сильный всегда прав». При этом имеется в виду, как уже неоднократно отмечалось, не только применение физической силы: насилие может принимать формы административного, служебного и пр. воздействия. «Начальник всегда прав» – это одна из частных формулировок того же принципа.

История человечества наполнена множеством примеров обращения к силе для разрешения конфликтов на самых различных уровнях – от рукоприкладства в личных отношениях до драконовских мер власти против своего народа и мировых войн. Насилие постоянно было источником трагедий и человеческих потерь, но оно еще долго будет существовать. Принцип «сильный всегда прав» знаменует в первую очередь торжество глупости. Возможность быстро завершить борьбу, «одним махом» – едва ли не единственное преимущество силового способа разрешения социального конфликта. Однако стратегически силовое разрешение конфликта всегда малоэффективно. Подавленная силой сторона остается неудовлетворенной подобным решением конфликта. Это толкает ее к скрытому сопротивлению, а порой и к открытому противодействию победившему оппоненту, к реваншу, для подавления, которых снова и снова потребуется насилие. Принято считать, что при разрешении конфликта с позиции силы страдает лишь проигравшая сторона. Но на самом деле победившая силой конфликтующая сторона, чтобы сохранить свое превосходство, должна постоянно прикладывать усилия для поддержания своей победы. А это значит, что победителю постоянно требуется расходовать свои ресурсы (военные, материальные, интеллектуальные, психологические). Неизбежность расплаты за насилие неизмеримо возрастает. Задавленные силой люди, как правило, не мирятся с участью побежденных. Погашенный на время конфликт разрастается вновь, как только ослабнет сила, его

сдержавшая. Конфликт таким способом может окончательно разрешиться разве только с полным уничтожением проигравшей стороны. Пока она жива, остается жить и ее недовольство – постоянный источник проблем и напряжения победителя. И даже при полном уничтожении другой стороны победители все равно часто получают моральное осуждение в обществе. Так, Дантес и Мартынов, победившие в конфликтах на дуэлях А.С. Пушкина и Ю. Лермонтова, всю свою жизнь вынуждены были оправдываться и расплачиваться за эти победы, – даже их потомки не могли им простить пролитую кровь великих поэтов. Таким образом, разрешение социального конфликта с позиции силы часто оказывается для победителя очень дорогим по затратам и к тому же весьма сомнительным успехом. К сожалению, надо сказать, что данная модель достаточно распространена в России.

Силовую модель можно применять только в редких случаях, – если при диагностике конфликта одновременно существует набор следующих показателей:

- ✓ спровацированность конфликта оппонентом,
- ✓ поддержка конфликта со стороны общественного мнения и авторитетных посредников,
- ✓ большое число невинных жертв в конфликте,
- ✓ антагонизм интересов и целей конфликтующих,
- ✓ рост зоны разногласий,
- ✓ конфликт находится в порочном круге,
- ✓ актуальный знак конфликта – «плюс-минус» и «плюс» для социальной системы.

На стороне конфликтёра (при этом должна быть полная уверенность в том, что данная сторона конфликта действительно олицетворяет «плюс», а другая «минус»):

- ✓ оба конфликтёра ориентируются только на победу,
- ✓ баланс сил в пользу конфликтёра, который намерен эту модель применить.
- ✓ значительная длительность конфликта,
- ✓ высокая цена сохранения конфликта; цена силового выхода из конфликта меньше, чем цена сохранения конфликта,
- ✓ предмет конфликта социально значим.

Указанные ограничители использования силовой модели известны не каждому. К сожалению, этот способ у нас в обществе используется гораздо чаще, чем следует.

Разъединение сторон конфликта. В этом случае конфликт разрешается путем прекращения взаимодействия, разрыва отношений между конфликтующими сторонами, изоляцией их друг от друга (например, развод супругов, разъезд соседей, перевод работников на разные участки производства). Разъединение конфликтующих сторон может совершаться

путем их отступления, когда они обе покидают «поле битвы». Так завершается, например, перепалка между пассажирами автобуса при выходе одного из них на своей остановке или ссора между соседями в коммунальной квартире, которая прекращается после их переселения.

Модель обеспечивает эффективное и кардинальное преодоление конфликта, но грозит разрушением социальной системы, элементами которой были конфликтеры. В результате разрыва контактов между сторонами происходит развал их общего дела, распад организации, деятельность которой обеспечивала их существование.

Поэтому, она применима только при выполнении строго определенных условий:

- ✓ наличие «партий конфликтеров» и отсутствие «болота конфликта»,
- ✓ вмешательство авторитетных и независимых посредников,
- ✓ рост числа невинных жертв в конфликте,
- ✓ антагонизм интересов и целей конфликтеров,
- ✓ рост зоны разногласий и границ конфликта,
- ✓ стадия развития конфликта – «порочный круг»,
- ✓ актуальный знак конфликта – «минус-минус»,
- ✓ примерно равный баланс сил сторон,
- ✓ большая длительность конфликта,
- ✓ повышенный психологический фон конфликта,
- ✓ цена сохранения конфликта, больше цены выхода из него.

Разъединение конфликтеров не всегда полностью разрешает социальный конфликт. И оно не всегда возможно. Супругов связывают дети, да и не всегда в наших жилищных условиях разведенные в состоянии разъехаться; враждующие национальные общности не могут и не хотят уходить с территории, где они живут вперемешку друг с другом, бок о бок. Расставшиеся стороны, избавившись от конфликтных отношений, друг с другом, вынуждены искать замену разрушенных социальных контактов новыми, и неизвестно, не станут ли последние менее конфликтными (как это нередко случается, когда разведенные супруги вступают в новые неудачные браки). Поэтому неудивительно, что расставшиеся конфликтеры через некоторое время иногда вновь возобновляют контакты, а то и снова сходятся. Силовая модель решения конфликта и разъединительная модель решения конфликта являются самыми примитивными, но, к сожалению, в России они используются чаще всего.

Модель компромисса – способ согласования конфликтных интересов, заключающийся во взаимных уступках в позициях конфликтующих сторон. Важно знать, что компромиссная модель решения конфликтов основана на уступках конфликте ров именно в их интересах. Таким образом, понятие компромисса используется в разных смыслах: в обыденном понимании – это различные уступки друг другу, а в конфликт логии – это взаимный отказ

сторон конфликта от какой-либо части своих претензий, взаимное жертвование интересами, ради достижения согласия.

Главное преимущество мирного разрешения конфликта с помощью компромисса – это введение конфликта в конструктивные рамки и налаживание процесса коммуникации сторон, нахождение определённых моментов согласия (компромисса). Тем не менее, компромисс, по словам известного западного конфликтолога К. Ласуэла, – «это лоскутное одеяло, которое конфликтеры перетягивают на себя». Компромисс, как модель решения конфликта, безусловно, предпочтительнее, цивилизованнее, чем силовая или разъединительная, но она не универсальна и имеет свои границы применимости. Не надо думать, что на ее основе можно легко решить любой конфликт.

Она лучше всего работает, если конфликт характеризуется тем, что:

- ✓ мотивировки конфликтеров в главном – совпадают,
- ✓ общих интересов у сторон, больше чем противоположных,
- ✓ цели конфликтеров соответствуют их интересам,
- ✓ зона разногласий сторон заметно не расширяется,
- ✓ конфликт в своем развитии не дошел до стадии идейной конфронтации сторон,
- ✓ актуальный знак конфликта – «плюс-минус» или «плюс-плюс»,
- ✓ преобладание «плюсов» над «минусами» на предшествующих фазах развития конфликта,
- ✓ присутствует намерение сторон пойти на уступку,
- ✓ примерно равный баланс сил сторон,
- ✓ конфликт имеет неострый характер. Психобфон конфликта в норме,
- ✓ цена сохранения конфликта больше, чем цена выхода из него.

Интегральная модель (интегральная стратегия) – предусматривает возможность удовлетворения интересов всех конфликтеров при условии пересмотра (ревизии) ими своих ранее сформировавшихся позиций, тех целей, которые они намерены были достичь в конфликте. Она называется интегральной не потому, что объединяет качества и достоинства предыдущих моделей, а потому, что способна интегрировать интересы конфликтеров. При ее использовании никто не жертвует своими интересами. Каждый конфликтер добивается удовлетворения своих интересов, а потому чувствует себя победителем. Для достижения столь желательного итога конфликтеры должны отказаться от своей позиции, пересмотреть те свои цели, которые они ставили в данном конфликте.

Приведем пример, демонстрирующий различия моделей решения конфликта. Предположим, что Вы с группой студентов находитесь в аудитории университета на занятиях, в которой достаточно жарко и душно. Вы предложили открыть единственное окно. Вас поддержали слушатели,

сидящие рядом. Но коллеги, пришедшие в аудиторию раньше Вас и занявшие места под окном, воспротивились Вашему предложению. Они заявили, что им и так хорошо, что они боятся сквозняков и простуды и не намерены рисковать своим здоровьем ради прихоти других людей. Как решить возникший конфликт?

Рассмотрим возможные варианты решения:

1. (силовой) будет иметь место, если Вы и Ваши сторонники устроите скандал, попытаетесь силой аргументации и голосовых связок доказать свою правду, попытаетесь сами открыть окно, преодолевая физическое сопротивление своих оппонентов. Вместо прекращения конфликта произойдет его разрастание, конфликтная ситуация перерастет в инцидент. Даже если Вам удастся открыть окно и удерживать его открытым, стать победителем, то фактически Вы проиграете, т.к. не удовлетворите тот интерес, ради которого пришли в аудиторию – послушать лекцию.
2. (разводной способ) будет заключаться в том, что Вы покинете аудиторию, пропустив, таким образом, важное для Вас занятие.
3. (компромиссный) способ сработает, если Вы (и Ваши сторонники) договоритесь с оппонентами о частичном открытии окна (чуть-чуть) или его части – форточки или фрамуги. Но при этом ни Вы, ни Ваши оппоненты не будете в полной мере довольными подобным решением, ибо до Вас свежий воздух почти не доходит, а боящиеся сквозняков все-таки рискуют простыть. И все это мешает и Вам, и Вашим сторонникам, и Вашим оппонентам нормально работать на занятии.
4. (интегральная) модель. Освежить аудиторию можно не только тем способом, на котором Вы настаивали, но и путем:
 - ✓ открытия двери, ведущей в коридор;
 - ✓ включения кондиционера или вентилятора;
 - ✓ организации короткого проветривания помещения на перерыве, на время которого все выйдут из аудитории;
 - ✓ наконец, боящиеся простуды могут пересесть на места подальше от окна – туда, где не дует.

Как видим, если не заикливаться на достижении поставленной цели – иметь открытое или закрытое окно, то можно найти такие варианты решения проблемы, при которых не произойдет ущемления чьих-либо интересов, а, следовательно, дальнейшего разрастания конфликта. Интегральная модель совершеннее как силовой, разводной так и компромиссной. Эта стратегия признается конфликтологией универсальной и подходящей к любому типу социального конфликта, наиболее результативной и социально полезной. Только на ее основе можно решать "минус-минусовые" конфликты. Интегральная модель вполне применима к конфликтам со всеми прочими

знаками и формулами, а также разными соотношениями конструктивных и деструктивных функций. Разработка этой стратегии и конкретных технологий ее реализации считается важнейшей заслугой конфликтологии. Интегральная модель в литературе обозначается по-разному: в американской конфликтологии ее называют – «третий путь поведения конфликтеров» или «модель не для дураков», в европейской научной традиции – «ревизия целей», в России – «интегральный способ» или «интегративная стратегия». Как правило, интегральная модель достигается в результате переговоров между конфликтующими сторонами, заканчивающихся принятием согласованного решения. Для того чтобы конфликт разрешился по-настоящему, важно, чтобы конфликтующие стороны договаривались между собой, чтобы они сами нашли наиболее устраивающий их способ выхода из конфликтной ситуации. На практике конфликтующие стороны обычно вступают в какие-то переговоры, прежде чем обращаться к насилию и или разъединяться. Интегральная модель решения конфликта – важное открытие XX века в области общественных институтов. Одним из многих парадоксов современного российского общества является то, что наиболее эффективный и рациональный способ решения конфликтов используется в нем гораздо реже, чем следовало бы. В России большинство наших сограждан не знают о том, что существует подобная модель решения конфликтов, а если знают – то не любят использовать. Объясняется это комплексом причин, среди которых отметим особенности менталитета россиян, выражающиеся в повышенной приверженности к силовым решениям, с особенностями воспитания – нас всегда учат, что цель превыше всего и превратного представления русских о принципиальности. Многие отождествляют принципиальность с упертостью на своем, с отказом от возможности пересмотра своей позиции в конфликте, независимо от того, чем эта позиция вызвана. При этом упускается из виду, что интересы людей и их групп всегда важнее, чем те цели, которые они ставят перед собой ради достижения этих интересов. Надо быть гибким в постановке и изменении своих кратковременных целей, постоянно заботясь о своих долговременных жизненно важных интересах. К сожалению, многие поступают наоборот. Отказываясь от пересмотра своих позиций, не учитывая новых условий, сделавших их неразумными, они продолжают отстаивать их, что осложняет достижение коренных интересов.

Существуют также и симбиозные способы разрешения конфликта – модели, сочетающие в себе в определённой последовательности – силовую, компромиссную, разъединительную и интегральную модели разрешения конфликта.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Нагавкина Л.С., Крокинская О.К., Косабуцкая С.А. Социальный педагог: введение в должность: Сб. материалов. – СПб.: КАРО, 2000.
2. Никитина Л. Содержание работы социального педагога в образовательном учреждении. Воспитание школьников, 2001, №1. – С.33-36.
3. Социальная педагогика: курс лекций. / Под общ. ред. М.А. Галагузовой. М.: ВЛАДОС, 2000.