**МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ КОНФЛИКТЫ И ПУТИ ИХ РАЗРЕШЕНИЯ**

**Зайнутдинова Танзиля Завдятовна –**

**директор Старобелогорской средней школы**

**Новосергиевского района Оренбургской области**

 В многовековой истории развития цивилизации возникли и организованно оформились институты и механизмы демократического управления общества, защищающие и охраняющие от диктата государства права и свободы тех или иных социальных групп и отдельных личностей, обеспечивающие поиск путей мирного решения разнообразных социальных конфликтов,

уверждения в обществе идей согласия и взаимоуважения.

 Гражданское общество может не только реально противо-стоять диктату государства, но и обеспечить мирный переход общественной системы к новому качественному состоянию, характеризующемуся полным расцветом всех сфер обществен-ной жизни и построением действительно демократического общества .

 К сожалению, в российской действительности такого

мирного перехода с помощью институтов и структур гражданс-кого общества пока не наблюдается. Катастрофическое состо-яние экономики, политики, культуры, «взрыв» преступности и различных форм девиантного поведения, резкое падение жизнен-ного уровня, стихийный характер развития общества и конфран-тационный способ осуществления этого развития - вот отличи-тельные черты нашего сегоднешнего состояния.

 Проблематике социального конфликта уделяется значитель-ное внимание в западной социалогии. На протяжении последних четырех десятилетий ведутся систематические исследования различных типов социального конфликта, соответствующих стратегий и тактик их урегулирования и разрешения, возможных вариантов предупреждения деструктивного конфликтного взаи-модействия.

 Отечественная общественная наука советского периода проявляла весьма слабый интерес к социальным конфликтам,

что было обусловлено идеей «безконфликтности» социалистического общества. Растущий в настоящее время интерес к теоретическому и практическому изучению конфликтов в российской социологии обьясняется наличием острых социальных конфликтов во всех основных сферах общественной жизни, обусловленных переходом от тоталитарного к пост-тоталитарному типу общества. Диспропорция между потребностями компетентного регулирования социальных конфликтов и надеждами, возлагаемыми на помощь социологии, с одной стороны, и недостаточное теоретическое осмысление проблемы конфликта, с другой, затрудняет налаживание эффективного конфликтологического мониторинга и решение практических задач по предупреждению и разрешению конфликтных явлений.

 В силу этих обстоятельств социологическое исследование конфликтов представляется актуальной, научной проблемой, имеющей концептуальное, методологическое и практическое значение. Первоначальное внимание ученых концентрировалось в основном на выяснение причин и функций социального конфликта, исследовании динамики конфликтного поведения, что было обусловленно необходимостью создания хорошей «обьяснительной» теории.

 Теоретико-методологическими основаниями социального конфликта являются:

- идеи Л.Козера, Д.Галтунга, К.Райта и др. о природе различных типов социального конфликта;

- фундаментальные исследования в области общей теории конфликта (работы К.Баулдинга, Л.Крисберга, К.Финка);

- общие идеи теории разрешения и предупреждения социальных конфликтов в интерпретации Д.Бертона, Ф.Дьюкеса, К.Митчела, О.Надлера и др;

- исследования структурно динамических показателей кофликтного взаимодействия (работы Л.Козера, Л.Крисберга, М.Дейча и др.) ;

- общие принципы типологии социального конфликта (работы К.Боулдинга, Д.Галтунга, А.Фаппопорта и др) ;

- основные идеи и принципы Гарвардской школы переговоров (работы Р.Фишера, У.Юри и др);

- исследования стратегии консультирования (работы Д.Бертона, Д.Дуба, Н.Келмана и др.)

-  исследования стратегии предупреждения деструктивных социальных конфликтов (работы Д.Бертона, Д.Галтунга и др.)

 В 70-е - 80-е годы в отечественной социалогии проводились единичные исследования, посвященные осмыслению проблематики социального конфликта. К их числу принадлежат работы А.А.Семеновой, А.А.Нечипоренко, В.В.Тангера, в кото-рых авторы анализируют зарубежный опыт изучения социальных конфликтов.

 Активные социалогические исследования в области теории и практики регулирования конфликтов начались лишь в последние годы, в связи со сменой политического режима и переходом к новой стадии общественного развития.

 Обобщив позиции ученых, можно отметить, что существуют две основные точки зрения на конфликт: возможность безконфликтного существования, и конфликт, как необходимое явление.

 Задача определения психологического понятия конфликта довольно сложна из-за многообразия подходов к проблеме конфликта. Одно из первых определений предложено американским исследователем Л.Козером.

Согласно ему, конфликт - это борьба из-за дефицита власти, статуса или средств, необходимых для удовлетворения притязаний, и предполагающая нейтрализацию, ущемление или уничтожение целей соперника.

 Психологический словарь под ред.В.В.Давыдова определяет конфликт как трудноразрешимое противоречие, связанное с острыми эммоциональными переживаниями.

 А.А.Ершов понимает под конфликтом действие противоположных, несовместимых в данной ситуации тенденций, мотивов, интересов, типов поведения.

 Конфликт - это противоречие, возникающее между людьми в связи с решением тех или иных вопросов социальной и личной жизни. В конфликте одна из сторон требует, ждет изменения поведения, мыслей, либо чувств партнера.

 Бывают следующие виды конфликтов: социальные, политические, юридические и другие. Чем–чем, а уж конфликтами сегодняшняя действительность богата.

 Попытаюсь обозначить основные источники конфликтов, возникающие при управлении школой. Конечно же, любого руководителя не минует в той или иной форме вечный конфликт нового со старым во всех возможных ипостасях: в стиле руководства, манере поведения, во взглядах на происходящее в стране и мире и т.п.. Взять хотя бы такой традиционный вопрос, как трудовая дисциплина. Не секрет, что самодисциплина требовательность к себе редко встречаются у начинающих педагогов. Этому надо учиться, и для руководителей школы становится необходимой индивидуальная работа с молодыми коллегами, нередко не понимающими, зачем нужно составлять подробный конспект урока, когда нет еще полного владения материалом, методами обучения и т.п.. Искреннее стремление руководителя помочь часто воспринимается в штыки - вот и почва для конфликта, который можно обозначить «старое-новое», «молодость-опыт» и т.п..

 Много сумятицы, организационной неразберихи, зачастую приводящей к конфликтам, вносит и правовая необеспеченность деятельности руководителя школы, нечеткое распределение обязанностей среди педагогов: так завуч нередко выполняет работу директора школы, руководитель методобьединения - работу завуча (или наоборот) и т.п. .Хорошо, если в таких ситуациях обходится без конфликтов благодаря личным особенностям участвующих в них людей, их долготерпению, или элементарной юридической безграмотности, выработанной всем опытом жизни в тоталитарном государстве. А если вдруг проявятся особенности характера, неуступчивость, обостренное чувство собственного достоинства, жажда справедливости - тогда конфликт неизбежен. Наконец, достаточно болезненный конфликт между творческой, неординарной личностью и серостью, посредственностью – не так уж редок и в наши дни. Хорошо всем известны примеры такого рода - судьбы почти всех педагогов-новаторов.

 Типичные источники конфликта в управлении педагогическим коллективом - перегрузка, тяжким бременем ложащаяся на нервы учителя, директора, да и ученика, неустроенный, неподдающийся четкой организации быт. Поэтому порой достаточно незначительного просчета директора школы, - будь-то внезапно возникший излишек часов по предмету, назначение руководителем методобьединения, необходимость в замене заболевшего коллеги - вполне возможен конфликт уже на почве профессиональной перегрузки. Конфликт в управлении является своего рода лакмусовой бумажкой, показателем тех самых «узких мест» в управлении, которые во многом совпадают с противоречиями, и без устранения которых невозможно оптимизировать управление школой.

 Все большую значимость приобретает ориентация руководителя на прогнозирование, умение предвидеть возможный очаг возникновения конфликта с целью его предупреждения, а если это невозможно, то выйти из конфликтной ситуации с наименьшими потерями. Разрешенным в полной мере можно считать тот конфликт, в основе которого лежит преодоление социально-психологическое или организационно-педагогическое противоречие. В противном случае конфликт может быть, как говорят,

загнан внутрь, но не решен основательно.

 Как выйти из конфликтной ситуации? Если возникла конфликтная ситуация, то прежде чем «ввязываться в драку», необходимо серьезно взвесить все возможные «за» и «против» в предлагаемом конфликте и задать себе несколько вопросов:

- действительно ли существует противоречие, из-за которого стоит конфликтовать?

- возможно ли решить возникшие проблемы другими способами, не прибегая к конфликту?

- существуют ли гарантии, что вы достигните желаемых результатов в предстоящем конфликте?

- какова будет цена победы или поражения для Вас и Вашего оппонента?

- каковы возможные последствия конфликта?

- как будут реагировать на конфликт окружающие Вас люди?

Избежать конфликта можно также избегая непосредственных контактов с конфликтными людьми или с теми, кто Вас чем-то раздражает, или с теми, кого раздражаете Вы. Если межличностный конфликт предотвратить не удалось, то возникает проблема его урегулирования и разрешения. Одним из первых шагов в этом направлении является факт признания существующих между индивидами противоречий. Бывают случаи, когда один из оппонентов еще не в полной мере осознал причины возникновения проблем во взаимоотношениях с другими. И в этом, и в других случаях, откровенный разговор помогает более четко определить предмет спора, очертить границы взаимных претензий, выявить позиции сторон. Все это открывает следующую стадию в развитии конфликта - стадию совместного поиска вариантов его разрешения. Совместный поиск выхода из конфликтной ситуации также предполагает соблюдение ряда условий, например:

а) отделить реальные причины конфликта от инцидента – формального повода для начала столкновения;

б) сконцентрировать внимание на существующих проблемах, а не на личных эмоциях;

в) действовать по принципу «здесь и сейчас», т.е. решать проблемы, непосредственно ставшие причиной данного конфликта, не вспоминая другие спорные события и факты;

г) создавать обстановку равного участия в поисках возможных  вариантов урегулирования конфликта;

д) говорить только за себя; уметь слушать и слышать другого;

ж) уважительно относиться к личности оппонента, говорить о  фактах и событиях, а не о качествах той или иной личности;

з) создавать климат взаимного доверия и сотрудничества.

  Если в межличностном конфликте преобладают негативные тенденции и оппоненты не могут или не желают идти на диалог друг с другом, то в качестве первого этапа урегулирования такого конфликта следует использовать так называемые косвен-ные методы. Вот некоторые из них, которые я использую в своей практике.

 Метод «выхода чувст» .Смысл этого метода заключается в том, что оппоненту дают возможность высказать все то, что у него наболело, и тем самым понижают спровацированное конфликтом эмоционально-психологическое напряжение. После этого человек в большей степени предрасположен к поиску вариантов конструктивного урегулирования конфликтной ситуации.

 Метод «положительного отношения к личности»

Конфликтующий, прав он или виноват, всегда стадалец. Надо высказать ему свое сочувствие и дать положительную характеристику его личным качествам, типа: «Вы человек умный и т.д. и т.п». Стремясь оправдать положительную оценку, прозвучавшую в его адрес, оппонент будет стремиться найти конструктивный способ разрешения конфликта.

 Метод вмешательства «авторитарного третьего».

Человек, находящийся в межличностном конфликте, обычно не воспринимает высказанных оппонтом в его адрес положительных слов. Оказать содействие в таком деле может некто «третий», пользующийся доверием адресата. Таким образом, конфликтующий будет знать, что его оппонент не такого уж плохого о нем мнения, и этот факт может стать началом поиска и компромисса.

 Прием «обнаженная агрессия». В игровой форме в присутствие третьего лица оппонентам дают «выговорить наболевшее». В таких условиях ссора, как правило, не достигает крайних форм, но напряжение между оппонентами понижается.

 Прием «принудительного слушания оппонента».

Конфликтующим ставят условие внимательно слушать друг друга, при этом каждый, прежде чем ответить оппоненту, должен с определенной полностью воспроизвести его последнюю реплику. Сделать это достаточно трудно, так как конфликтующие слышат только себя, приписывая оппоненту слова и тон, которых в действительности не было. Предвзятость оппонентов друг к другу становится очевидной и накал напряженности в их отношениях спадает.

 Обмен позиций. Конфликтующим предлагают высказать претензии с позиции своего оппонента. Этот прием позволяет им выйти за рамки своих личных обид, целей и интересов, и лучше понять своего оппонета.

 «Расширение духовного горизонта спорящих». Это попытка вывести конфликтующих за рамки своего субьективного восприятия конфликта и помочь им увидеть ситуацию в целом, со всеми возможными последствиями.

 Важным этапом на пути разрешения конфликта является сама готовность к его разрешению. Такая готовность появляется вследствии «переоценки ценностей», когда одна или обе конфликтующие стороны начинают осознавать бесперспективность продолжения противостояния. В этот период происходят перемены в отношении к конфликтной ситуации, к оппоненту и к самому себе. Меняется также конфликтная установка. Для успешного разрешения конфликта, в конечном счете, необходимо, чтобы обе стороны проявили желание разрешить конфликт. Но если такое желание будет проявлено хотя бы с одной стороны, то и это даст больше возможностей другой стороне для встречного шага. В межличностном конфликте люди как бы скованы взаимными обидами, претензиями и другими негативными эмоциями. Сделать первый шаг на пути к разрешению конфликта довольно трудно - каждый считает, что уступить должен другой. Поэтому готовность к разрешению конфликта, проявленная одной из сторон может сыграть решающую роль в разрешении конфликта в целом.

 Межличностные конфликты по-видимому, также неустранимы из жизни, как разгул стихий: наводнение, землетрясение, тайфуны, извержение вулканов… Даже идеальные условия жизни людей едва ли устранят это явление, что становится очевидным, если обратится к «классической» ситуации «любовного треугольника» : двое, оспаривающие любовь третьего лица, в редчайших случаях способны сохранять симпатии друг к другу. Почти любой обьект людских притязаний, будь то человек, неодушевленный предмет, видное положение, престиж, благосостояние, становится своего рода «вершиной треугольника», поводом для соперничества нескольких, либо множество людей. Соперничество же легко и незаметно перерастает во вражду.

 Безмерная ненависть несовместима с человечностью. Даже в справедливой, святой ненависти традиции нашего народа диктуют душе человека некую меру. Обстоятельства, вынуждающие нас быть жестокими, оставляют нам чувство неустранимой горечи. Расправиться с беснующимся врагом-изувером приходится, необходимо, но мы отшатнемся от того, кто стал бы об этой расправе рассказывать как об увеселительном мероприятии… Мысль невольно коснулась глубинных, трагических залежей вражды в сердцах поколений: той великой вражды Добра и Зла, которая царит в мире. Но и в такой вражде только зло не знает меры…

 Мелка, зачастую смешна рядом с этим повседневная бытовая вражда, то и дело охватывающая отдельных людей и толкающая их конфликтам друг с другом. Однако она существует. И решение проблемы не в том, чтобы закрывать на нее глаза, а в том, чтобы воспитывать в самих себе и в нашей смене человечность противостояния обидчику, личному недругу.

