

## Способы урегулирования конфликтов

Все действия по управлению конфликтом можно выделить в две основные группы: урегулирования и разрешения конфликта.

Задача урегулирования - недопущение насильственных агрессивных действий конфликтующих сторон по отношению друг к другу, а также выработка взаимоприемлемых договоренностей, обеспечивающих мирное сосуществование участников конфликта. Способ урегулирования является более распространенным и более доступным, чем разрешение. Однако в урегулировании полезно учитывать следующие основные моменты:

- меры по урегулированию должны быть своевременными и основываться на выяснении истинных причин конфликта;
- недопустимо применение силы и жестких мер по урегулированию, необходимым элементом является дипломатия и выдержка арбитра или посредника;
- нежелательно применение шаблонных мер алгоритма урегулирования без учета типологии конфликта и особенностей конфликтующих сторон.

Процесс урегулирования конфликта не дает полного разрешения, но значительно воздействует на насильственность в конфликте, смягчая ее проявления. Данный процесс состоит из четырех основных этапов: фиксации, легитимизации, структурирования и редукции конфликта.

- Фиксация конфликта - это признание конфликта и внесение в ситуацию определенных принципов и правил. Она позволяет сделать развитие конфликта предсказуемым и предполагает наличие добровольного согласия, готовности людей соблюдать тот или иной порядок.
- Легитимизация конфликта означает, что общество рассматривает данный конфликт как правомерный. Она предполагает признание конфликтующими субъектами установленных норм и правил конфликтного поведения и соблюдение их.
- Структурирование конфликтующих групп позволяет установить неформальную структуру, общую ориентацию на поиск «общего врага», сдерживание конфликтного натиска противоположающейся силой и др.
- Редукция, т.е. последовательное ослабление конфликта за счет перевода на другой уровень.

### Основные пути урегулирования конфликтов:

1. Переговоры - это совместное обсуждение конфликтующими сторонами с возможным привлечением посредника спорных вопросов с целью достижения согласия.
2. Посредничество как наиболее мягкая форма участия третьей стороны. Оно предполагает согласие сторон на периодическое сотрудничество с посредником и рассмотрение его предложений. По мнению Дарендорфа, несмотря на кажущуюся необязательность этого образа действий посредничество часто оказывается весьма эффективным инструментом регулирования конфликтов.
3. Арбитраж является следующим шагом в разрешении конфликтов. Его особенностью является обращение к третьей стороне и обязательное исполнение ее решений. Это приближает данную меру к игнорированию и фактическому подавлению конфликта.

Считается, что для успешного регулирования конфликта важны следующие обстоятельства:

- наличие ценностных предпосылок, достаточный уровень организованности сторон, четкая определенность правил взаимоотношений;
- признание наличия конфликтной ситуации, существования оппонента как факта и ценности, факта противостояния и наличия разногласий и различий;
- четкое представление о содержании несовместимых интересов;
- подготовка сторон к принятию определенных общих правил и норм поведения, соблюдение которых обеспечит сохранение или поддержание отношений между ними как в ходе самих переговоров, так и в последующем.

После предварительной оценки конфликта делается вывод о возможности или невозможности проведения переговоров. Переговоры не ведутся, когда стороны предполагают, что победа достанется противнику либо произойдет неблагоприятный сдвиг баланса сил, а также тогда, когда одна из сторон считает, что другая не является правомочной.