

ВИДЫ КОНФЛИКТОВ. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ



Конфликт:

Конфликт— наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм.



Виды конфликтов:

- Если конфликты способствуют принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений, то их называют конструктивными.
- Конфликты, препятствующие эффективному взаимодействию и принятию решений, называют деструктивными.



Конфликтогены:

Конфликтогены — это вербальные и невербальные элементы коммуникации, создающие напряженную атмосферу в общении и задевающие собеседника.



Выступая против другого мнения, важно:

- знать, когда нужно, а когда не нужно отстаивать свою точку зрения;
- знать, какие вопросы можно обсуждать, а какие – нет;
- знать, как возражать, не вызывая раздражения, как доказывать свое мнение и не быть неприятным при этом для своего оппонента.



Разрешить конфликт:

- значит устранить конфликтную ситуацию и исчерпать инцидент. Понятно, что первое сделать сложнее, но и более важно. К сожалению, на практике в большинстве случаев дело ограничивается лишь исчерпанием инцидента.



Правила разрешения конфликта:

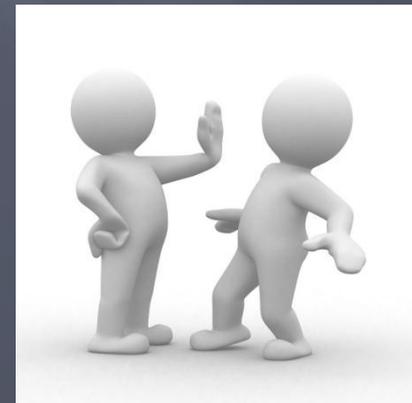
- Правило 1. Конфликтная ситуация — это то, что надо устранить.
- Правило 2. Конфликтная ситуация всегда возникает раньше конфликта. Конфликт же возникает одновременно с инцидентом. Таким образом, конфликтная ситуация предшествует и конфликту, и инциденту.



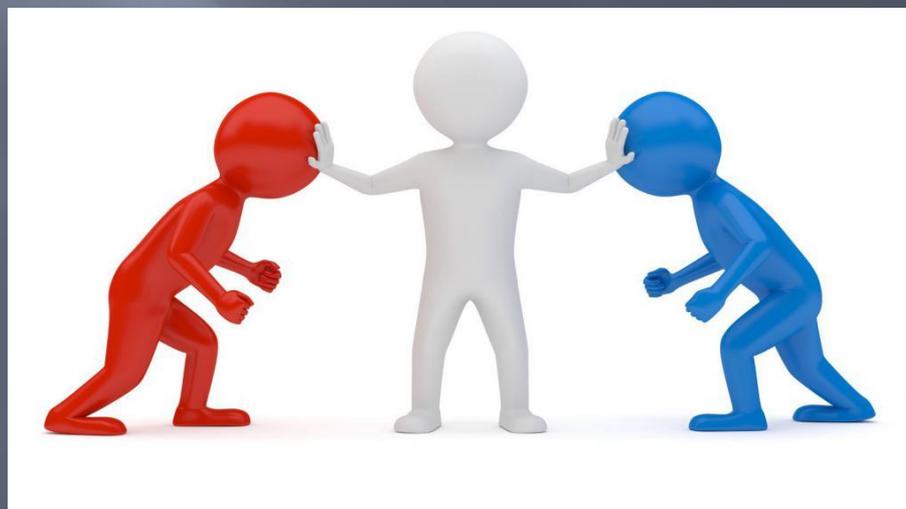
- Правило 3. Формулировка должна подсказывать, что делать.
- Правило 4. Задавайте вопрос "Почему?" до тех пор, пока не докопаетесь до первопричины, из которой проистекают другие. Если вспомнить аналогию с сорняком, то это означает: не вырывайте часть корня, оставшаяся часть все равно воспроизведет сорняк.



- Правило 5. Сформулируйте конфликтную ситуацию своими словами, по возможности не повторяя слов из описания конфликта. Дело в том, что в рассказе о конфликте обычно много говорится о видимых сторонах конфликта, т.е. о самом конфликте и об инциденте. К пониманию конфликтной ситуации мы приходим после некоторых умозаключений и обобщения разнородных составляющих. Так и появляются в ее формулировке слова, которых не было в первоначальном описании.



- Правило 6. В формулировке обойдитесь минимумом слов. И все-таки нужно помнить, что конфликты могут обладать не только разрушительной, но и созидательной силой, когда их разрешение ведет к улучшению условий труда, технологий, управленческих отношений.



Стратегии поведения человека в конфликте:

- избегание;
- конкуренция;
- приспособление;
- компромисс;
- сотрудничество.



Избегание:

- Стремление не брать на себя ответственность за принятие решения, не видеть разногласий, отрицать конфликт, считать его безопасным.



Конкуренция:

- Стремление настоять на своем путем открытой борьбы за свои интересы, занятие жесткой позиции непримиримого антагонизма в случае сопротивления.



Приспособление:

- Готовность уступить, пренебрегая собственными интересами, уйти от обсуждения спорных вопросов, согласиться с требованиями, претензиями.



Компромисс:

- Обе стороны идут на уступки для того, чтобы преодолеть спорную ситуацию, интересы удовлетворяются не полностью, а частично.



Сотрудничество:

- Поиск решений, полностью удовлетворяющих интересы обеих сторон в ходе открытого обсуждения. Совместный и откровенный анализ разногласий в ходе выработки решений.



Характеристика стратегий:

Название стратегии	Достоинства	Недостатки
Избегание – откладывание решения конфликта	Выигрываешь время	Проблема не решена, негативные эмоции не исчезли, а загнаны внутрь
Конкуренция – отстаивание своих интересов до конца, иногда в ущерб другому	Все твои интересы соблюдены	Репутация скандалиста и неприятного человека
Приспособление – игнорирование своих интересов в пользу другого	Не испорчены отношения с человеком, так как его интересы соблюдены	Твои интересы остались без внимания
Компромисс – взаимовыгодные уступки, но интересы учтены не все	Часть интересов обеих сторон соблюдена	Получил лишь часть того, на что рассчитывал, и надо строго соблюдать условия договора
Сотрудничество – взаимовыгодный вариант решения конфликта	Учтены интересы обеих сторон	Требуется много сил и времени



Правила эффективного общения:

- Избегайте негативных оценок личности собеседника.
- Не будьте категоричны и агрессивны.
- Не навязывайте собеседнику собственных мнений и оценок.
- Умейте встать на точку зрения партнера.
- Смотрите на собеседника доброжелательно.
- Начните разговор с легкой темы, устанавливая доброжелательный контакт.
- Исходите из того, что ваш собеседник – не соперник, а партнер.



Семь правил активного слушания:

1. Слушая собеседника, стремитесь понять его внутренний мир.
2. Уразумейте цель говорящего.
3. Не перебивайте собеседника фразой: «Я и так знаю!»
4. Слушая, вникайте, сопереживайте, ищите в собеседнике хоть что-то для вас интересное и ценное!
5. Овладевая искусством спора, параллельно овладевайте искусством жеста, мимики, интонации,
6. Колкости, реплики, резкости – опасное оружие. Используйте их только в исключительных случаях.
7. Помните: бестактный человек является главным источником конфликта!



Не смотря на то, что спор является неотъемлемой частью нашей жизни, мы должны уделять ему внимание, уметь минимизировать возможный ущерб, причиненной этим явлением, и извлекать из него как можно большую пользу.

