

Способы разрешения конфликта



По сфере приложения:

Конструктивные

деловые

созидательные

Деструктивные

личные

разрушительные

Выделяют пять основных стратегий
(К.Томас):

**соперничество, компромисс,
сотрудничество, уход,
приспособление.**

АЛЬТРУИЗМ

5

Приспособление

1
Сотрудничество

3

Компромисс

4
Избегание

2
Соперничество

АКТИВНОСТЬ

- ▶ Стратегия выхода из конфликта представляет собой основную линию поведения оппонента во время решения конфликта.



соперничество

- ▶ заключается в навязывании другой стороне выгодного для себя решения.
- ▶ Соперничество оправдано в случаях: явной конструктивности предлагаемого решения; выгоды результата для всей группы или организации, а не для отдельного лица или микрогруппы; важность результата борьбы для того, кто поддерживает эту стратегию; отсутствие времени на договоренность с оппонентом.
- ▶ Соперничество целесообразно в экстремальных и принципиальных ситуациях, в случае дефицита времени и высокой вероятности опасных последствий.



компромисс

- ▶ состоит в желании оппонентов завершить конфликт частичными уступками. Он характеризуется отказом от части требований, которые ранее выдвигались, готовностью признать претензии другой стороны частично обоснованными, готовностью простить.
- ▶ Компромисс эффективен в случаях: понимания оппонентом, что он и соперник имеют равные возможности; наличия взаимоисключающих интересов; удовлетворения временным решением; угрозы потерять все.



приспособление

- ▶ рассматривается как вынужденный или добровольный отказ от борьбы и сдача своих позиций.
- ▶ Принять такую стратегию оппонента вынуждают различные мотивы: осознание своей неправоты, необходимость сохранения хороших отношений с оппонентом, сильная зависимость от него; несерьезность проблемы.
- ▶ Кроме того, к такому выходу из конфликта приводит значительный ущерб, который нанесен в процессе борьбы, угроза еще более серьезных негативных последствий, отсутствие шансов на иной результат, давление третьей стороны.



УХОД

- ▶ **Уход** от решения проблемы или избегание, является попыткой выйти из конфликта при минимальных потерях.
- ▶ Отличается от аналогичной стратегии поведения во время конфликта тем, что оппонент переходит к ней после неудачных попыток реализовать свои интересы с помощью активных стратегий.
- ▶ Собственно, речь идет не о решении, а о угасании конфликта.
- ▶ Уход может быть вполне конструктивной реакцией на длительный конфликт.
- ▶ Избежание, применяется при отсутствии сил и времени для устранения противоречий, стремление выиграть время, наличия трудностей в определении линии своего поведения, нежелании решать проблему вообще.



Сотрудничество

- ▶ считается наиболее эффективной стратегией поведения в конфликте.
- ▶ Предполагает стремление оппонентов к конструктивному обсуждению проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника в поиске решения.
- ▶ Наиболее эффективным является в ситуациях сильной взаимозависимости оппонентов; склонности обоим игнорировать различия во власти; важности решения для обеих сторон; беспристрастности участников.



Выбор стратегии выхода из конфликта зависит от различных факторов. Обычно они указывают на личные особенности оппонента, уровень нанесенного ему ущерба и собственного ущерба, наличие ресурсов, статус оппонента, возможные последствия, серьезность решаемой проблемы, продолжительность конфликта.

Методы урегулирования конфликта.

- ▶ 1. Выявить скрытые и явные причины конфликта.
- ▶ 2. Выявить, какие интересы, желания у конфликтующих.
- ▶ 3. Понять доводы, аргументы, интересы оппонента.
- ▶ 4. Эмоциональная выдержка, сохранить позитивное отношение к оппоненту (дайте партнеру «выпустить пар» агрессии – самому вести себя спокойно; не давайте партнеру отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах).
- ▶ 5. Отделить отношения и эмоции от самой проблемы (оба спокойно обоснуйте свои претензии, факты, желаемые конечные результаты, свои варианты решения проблемы, устранив неприязненное отношение друг к другу).
- ▶ 6. Искать разумное и справедливое решение проблемы с учетом законных прав и интересов обеих сторон.

Что нельзя делать в конфликтной ситуации.

- ▶ - критически оценивать партнера
- ▶ - приписывать ему низкие или плохие намерения
- ▶ - демонстрировать знаки превосходства
- ▶ - обвинять и приписывать ответственность за конфликт только оппоненту
- ▶ - игнорировать его интересы
- ▶ - видеть все только со своей стороны
- ▶ - преуменьшать вклад и заслуги оппонента
- ▶ - преувеличивать свои заслуги
- ▶ - раздражать, кричать, нападать
- ▶ - задевать «болевые точки» оппонента
- ▶ - обрушивать на оппонента множество претензий

- ▶ В реальной жизни компромисс применяется часто. Для его достижения может быть рекомендована техника открытого разговора, которая заключается в том, чтобы: предложить прекратить конфликт; признать свои ошибки, уже сделанные в конфликте, они, наверное, есть и признать их для вас почти ничего не стоит; сделать уступки оппоненту, где это возможно, в том, что в конфликте не является главным. В любом конфликте можно найти несколько мелочей, в которых нетрудно уступить. Можно уступить в серьезных, но не принципиальных вещах, высказать пожелания относительно уступок, необходимых со стороны оппонента, они, как правило, касаются основных интересов в конфликте; спокойно, без негативных эмоций обсудить взаимные уступки, при необходимости и возможности скорректировать их; если удалось договориться, то как-то зафиксировать, что конфликт исчерпан.