

Конфликт – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или субъектов взаимодействия. То есть подразумевается, что в основе любого конфликта лежит ситуация, включающая: либо противоречивые позиции сторон по какому-то поводу, либо противоположные цели или средства их достижения в данных условиях, либо несовпадение интересов, желаний, влечений оппонентов, и пр.

Выделяют следующие стратегии поведения

1. Противоборство – характерно настойчивое, бескомпромиссное, отвергающее сотрудничество отстаивание своих интересов, для чего используются все доступные средства;

2. Уклонение – связано с попыткой уйти от конфликта, не придавать ему большой ценности, возможно из-за недостатка условий для его разрешения.

3. Приспособление – предполагает готовность субъекта поступиться своими интересами с целью сохранения взаимоотношений, которые ставятся выше предмета и объекта разногласий.

4. Компромисс – требует уступок с обеих сторон до той степени, когда путем взаимных уступок находится приемлемое решение для противостоящих сторон.

5. Сотрудничество – предполагает совместное выступление сторон для решения проблемы. При таком поведении считаются правомерными различные взгляды на проблему. Эта позиция дает возможность понять причины разногласий и найти выход из кризиса, приемлемый для противостоящих сторон без ущемления интересов каждой из них.

Наиболее продуктивными стратегиями считаются стратегии компромисса и сотрудничества. Используя их, выход из конфликта принесет вам минимум потерь и максимум пользы.

Уход от конфликта считается не рациональным способом решения конфликтной ситуации. В некоторых случаях уход можно считать лучшим решением, но необходимо помнить, что конфликт остается, и его разрешение только оттягивается.

Алгоритм поведения при различных типах конфликтных ситуаций

1. Прежде всего, необходимо выяснить предмет спора. Для этого выслушайте своего оппонента. Проявите заинтересованность к его доводам. Старайтесь не перебивать его.

2. После того, как ваш оппонент высказал свою точку зрения, выскажите свое видение ситуации.

3. Проанализируйте те моменты и аспекты, на которых у вас возникли разногласия.

4. Отстаивайте свою позицию конструктивно, опираясь на аргументы. Выслушивайте доводы вашего оппонента.

5. Постарайтесь совместно с оппонентом выбрать наиболее компромиссное решение. Если не удастся это сделать, либо продолжайте обсуждение проблемного момента, либо бесконфликтно прекращайте обсуждение.

Памятка о стратегии поведения при конфликтных ситуациях

1. Необходимо помнить, что находясь в конфликтной ситуации, не нужно поддаваться эмоциям.

2. Выслушивайте своего оппонента, даже если его видение проблемы вам кажется неверным.

3. Не нужно во что бы то ни стало пытаться переубедить своего оппонента, не принимая его точку зрения. Помните, что каждый человек имеет право на собственное мнение, даже если вам кажется, что оно неверное.

4. Помните, что от конфликта больше вреда, чем пользы.

При эффективном управлении конфликтом его последствия могут играть положительную роль, то есть быть функциональными, способствовать в дальнейшем достижению целей организации.

Психологами разработаны некоторые общие рекомендации по управлению конфликтами

1. Знать, как развивается конфликт. Обычно он проходит несколько этапов:

а) возникновение разногласий;

б) возрастание напряженности в отношениях;

в) осознание ситуации как конфликтной хотя бы одним из ее участников;

г) собственно конфликтное взаимодействие, использование различных межличностных стилей разрешения конфликтов, сопровождающееся возрастанием или понижением эмоциональной напряженности;

д) исход (разрешение) конфликта.

При рациональном поведении участников конфликт, проходя все этапы своего развития, может оставаться функциональным. Разрешением конфликта в полном смысле является устранение проблемы, породившей конфликтную ситуацию и восстановление нормальных отношений между людьми.

2. Определить скрытые и явные причины конфликта, определите, что действительно является предметом разногласий, претензий. Порой сами участники не могут или не решаются четко сформулировать главную причину конфликта.

3. Определить проблему в категориях целей, а не решений, проанализировать только различные позиции, но и стоящие за ними интересы.

4. Сконцентрировать внимание на интересах, а не на позициях. Наша позиция – это то, о чем мы заявляем, на чем настаиваем, наша модель решения. Наши интересы – это то, что побудило нас принять данное решение. Интересы – это наши желания и заботы. Именно в них – ключ к решению проблемы.

5. Делать разграничения между участниками конфликта и возникшими проблемами. Поставьте себя на место оппонента (оппонентов). «Ваша проблема – не вина других», – утверждают известные американские специалисты по управлению конфликтами Р. Фишер и У. Юри. Будьте жестки по отношению к проблеме и мягки по отношению к людям.

6. Справедливо и непредвзято относится к инициатору конфликта. Не забывать, что за недовольством и претензиями, как правило, стоит достаточно существенная проблема, которая тяготит человека, доставляет ему беспокойство и неудобство.

7. Не расширять предмет конфликта, стараться сократить число претензий. Нельзя сразу разобраться во всех проблемах.

8. Придерживаться правила «эмоциональной выдержки». Осознавать и контролировать свои чувства. Учитывать эмоциональное состояние и индивидуальные особенности участников конфликта. Это препятствует перерастанию реалистических конфликтов в нереалистические.