

## Что нужно знать о конфликтах.

Когда человек умеет управлять конфликтами, он становится хозяином своей жизни. Секрет в том, что управлению конфликтами можно научиться. Нужно знать, что отношение к конфликтам влияет на их возникновение и решение. Изменив отношение к ним, вы увидите результаты. Давайте проясним что же такое «конфликт».

**Конфликт** – это столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом интересов. Конфликт является естественным жизненным процессом, так как трудно найти хотя бы двух людей с абсолютно одинаковыми привычками или интересами, что в любых продолжительных отношениях между людьми рано или поздно приводит к разногласиям - конфликтным ситуациям.

Для эффективного управления конфликтом необходимо знать возможные стратегии поведения в конфликте. Выделяют пять основных стратегий поведения: сотрудничество; компромисс; избегание; приспособление; соперничество. Каждая стратегия имеет свои плюсы и минусы. Всё зависит от конкретной ситуации.

**Сотрудничество** - наиболее полное удовлетворение потребностей и интересов обеих сторон конфликта. Для принятия общего взаимовыгодного решения обсуждаются интересы друг друга и учитывается мнение каждой из сторон. При обсуждении используются убеждения, аргументы, доказательства. Сотрудничество способствует сохранению длительных взаимоотношений, на основе уважительного отношения друг к другу. Это одна из самых конструктивных стратегий поведения в конфликтной ситуации, так как способность выслушать другого человека, стремление понять его, найти выход из сложившейся ситуации – залог успеха любых долгосрочных отношений. Сотрудничество направлено на уважение к оппоненту и на работу с возникшей проблемой, а не на избегание её. В результате стороны становятся партнёрами, а не противниками, возможны длительные, и иногда даже, выгодные отношения.

Плюсы и минусы данной стратегии:

(+) такой стиль поведения формирует уважение, понимание, доверие, в результате чего создаются прочные и долгосрочные отношения. Этот подход является конструктивным, если формирование долгосрочных отношений – является целью.

(-) найти решение, которое смогло бы удовлетворить обе стороны трудно, особенно тогда, когда одна из сторон отказывается от сотрудничества; процесс разрешения конфликтной ситуации может быть очень длительным.

Каждую стратегию поведения можно ассоциировать с поведением животных. Так сотрудничество ассоциируется с образом «совы». Тактика поведения «Совы»:

- сбор необходимой информации о конфликте, проблеме, противнике;
- открытое обсуждение ситуации без всякой боязни;
- принятие разумных, здравых доводов и решений другой стороны.

Качества личности «Совы»:

- способность принимать конструктивные решения, а не обвинять противника;
- умело использовать свои знания и навыки для достижения целей;

- способность приводить логические аргументы, а не критиковать и обвинять бездоказательно;
- положительный настрой

**Компромисс** - менее конструктивная стратегия поведения, хотя наиболее оптимальная. **Компромисс** – это неполное (частичное) удовлетворение интересов обеих сторон конфликта. Стороны идут на взаимные уступки, в следствии чего, интересы сторон удовлетворяются частично. Плюсы и минусы данной стратегии:

(+) Эта стратегия наиболее справедливая, так как учитываются интересы и той и другой стороны; дает возможность быстро разрешить спор, снимает накопившееся напряжение.

(-) Однако, данная стратегия, применённая на ранней стадии развития конфликта, сокращает время на поиск альтернативного, наиболее правильного решения проблемы, при этом ущемляются интересы одной или обеих сторон, хотя обе стороны могли бы полностью быть удовлетворены.

В этой стратегии сочетаются хитрость и осторожность, что соответствует типу поведения «лисы». Стремление к нормализации отношений, сбалансированность, взвешенность – главные установки данного типа поведения. Здесь предполагается умение вести переговоры, чтобы каждый участник смог чего-то добиться. В основном, поведение «лисы» зависит от уступок стороны противника. Принцип «лисы» - «Я уступлю в том случае, если уступят и мне».

Тактика поведения «Лисы»: - использование лести, обмана, торговли;  
- ориентация на равенство в достижении целей;

Качества личности «Лисы»: - осторожность в оценках, критике, мнениях, обвинениях (элементы высокой культуры);

- нежелание слушать людей с ярко-выраженными, нестандартными и открытыми мыслями;

- ожидание красивых слов и мягких формулировок.

**Избегание (игнорирование, уход, уклонение)** – стремление человека уклониться от конфликта сознательно или бессознательно. Это стратегия – бездействия. Позиция человека, избравшего данную стратегию - уйти от обсуждения вопросов, чреватых разногласиями, не прилагать усилий для удовлетворения интересов ни своих, ни другой стороны, отложить разногласия «на потом». Бессознательный уход от конфликта является защитным механизмом личности, обеспечивающим охрану его психики.

Плюсы и минусы данной стратегии:

(+) эта стратегия полезна, когда предмет конфликта не имеет особого значения (например, *если Вы не можете договориться, какую программу по телевизору смотреть, всегда можете заняться другим делом*); когда стороны конфликтной ситуации не стремятся поддерживать длительные отношения (не имеют таковой цели).

(-) эта стратегия приводит к тому, что причины и конфликт загоняются внутрь и остаются там. В долгосрочных отношениях важно рассматривать причины споров и неразрешённых вопросов, иначе всё становится сложнее. Неразрешимый конфликт опасен тем, что остаётся в подсознании, нарастает неудовлетворённость и напряжение, что приводит к усилению конфликта и может вызывать психосоматические болезни.

Эту стратегию можно сравнивать с поведением черепахи, которая в моменты опасности – прячется в панцирь.

Тактика поведения «Черепахи»: - отрицание серьёзности конфликтных вопросов; - отказ от вступления в диалог, избегание обсуждений; - замедленный процесс принятия решений

Качества личности «Черепахи»: - застенчивость и робость; - неприязнь к критике, которая воспринимается как атака, даже если носит положительный характер; - нерешительность в сложных ситуациях.

**Приспособление (уступчивость, сглаживание)** - отказ от борьбы, стремление подавить признаки конфликта жертвуя своими интересами, ради того чтобы избежать противостояния. Главный принцип - «Всё, что Вы хотите». Такую стратегию используют люди с низкой самооценкой, которые считают, что их интересы могут особо не приниматься во внимание. Цель - не разрешение конфликта, а сохранение спокойных отношений.

Плюсы и минусы данной стратегии:

(+) данная стратегия может быть разумной, когда разногласия в конфликтной ситуации незначительны, а предмет спора не имеет особого значения. Если задача - сохранение хороших взаимоотношений, то пойти на уступки и дать оппоненту самоутвердиться, является весьма хорошим стилем поведения.

(-) если конфликт затрагивает важные вопросы, то проблема остается и рано или поздно напомнит о себе, так как уступивший будет испытывать злость, обиду, разочарование. В длительных и долгосрочных отношениях это вызовет потерю взаимопонимания и доверия.

Приспособление ассоциируется с образом «Плюшевого мишки». Тактика поведения «Плюшевого мишки»:

- потакание противнику, лесть, соглашательство с его требованиями; - демонстрация не притязания на серьёзное сопротивление;

Личностные качества «Плюшевого мишки»: - желание всем угодить; - отсутствие своего мнения в различных (чаще сложных) ситуациях; - им легко манипулировать.

**Соперничество (конкуренция, соревнование)** - полное игнорирование мнений и доводов оппонента, с целью удовлетворения только личных интересов. Соперник настойчиво и агрессивно добивается своей цели, заставляет всевозможными способами принять свою точку зрения, так как убеждён в том, что победителем может быть только один. Для принуждения он использует свою власть и положение, настаивает на своём до конца, а интересы другого – воспринимает в «штыки». Вероятность того, что будет принято неверное решение, велика, так как представлена только одна точка зрения, другие даже не обсуждаются. Соперничество как стиль поведения в конфликтной ситуации может вызвать возмущение у более образованного и опытного персонала.

Плюсы и минусы данной стратегии:

(+) эффективна там, где руководитель в силу своих знаний имеет большую власть над подчиненными; необходима, когда лицо облеченное властью должно навести порядок для общего блага. Как раз ради этого и следует применять данную позицию в конфликтной ситуации. Помимо этого, такая стратегия поможет одержать вверх над интересами другого человека и позволит повысить свою самооценку и уверенность в себе.

(-) если брать во внимание длительные отношения (дружеские или отношения с любимым человеком), то данная стратегия неприемлема. Дело в том, что длительные отношения могут оставаться таковыми только тогда, когда учитываются интересы и желания обеих сторон. В длительных отношениях возможны элементы соревнования для оживления обстановки, но только если они проводятся по определённым правилам и результаты не имеют особого влияния на отношения участников. Эта стратегия редко бывает долгосрочной, так как оппонент может не поддержать решение и даже принять попытки саботировать его.

Соперничество ассоциируется с образом акулы. Тактика поведения «акулы»:

- использование уловок и хитрости;
- постоянное давление на противника всеми возможными способами;
- провоцирование противника на необдуманные действия;
- нежелание слушать противника, уверенность только в своей правоте.

Личностные качества «акулы»:

- властность и авторитарность;
- боязнь критики по отношению к своему стилю поведения;
- игнорирование мнений и оценок оппонентов в принятии решений.

Для определения предпочитаемой Вами стратегии поведения в конфликте, перейдите по ссылке: <https://psytests.org/confli/tki.html>

Возникает вопрос: как правильно выбрать стратегию своего поведения в конфликте? Для этого необходимо оценить ситуацию по следующим признакам:

1. степень значимости своих интересов в данном конфликте относительно взаимоотношений с оппонентом, затрат сил и времени: очень значимы для меня, либо менее значимы, чем взаимоотношения с оппонентом, либо потеря сил и времени;
2. готовность оппонента к сотрудничеству;
3. наличие времени на разрешение конфликта: ситуация требует немедленного разрешения, или решение вопроса можно отложить.

Исходя из оценки ситуации, конфликты делятся на 8 типов:

Конфликт очень значим				Конфликт менее значим, чем ...			
Партнёр готов		Партнёр не готов		Партнёр готов		Партнёр не готов	
время есть	времени нет	время есть	времени нет	время есть	времени нет	время есть	времени нет
1	2	3	4	5	6	7	8
Сотрудничество	Компромисс	избежание	Соперничество	Сотрудничество, Компромисс		Избежание, приспособ.	Приспособление

Из таблицы видно, что соперничество конструктивно лишь для достижения очень значимых целей, при отсутствии времени и желания оппонента решать конфликтную ситуацию.