

# Способы разрешения конфликтов

## 1. Уклонение

*Такой стиль поведения обычно выбирают в тех случаях, когда:*

*-проблема, вызвавшая столкновение, не представляется субъекту конфликта существенной; предмет расхождения, по его мнению, мелочный, основан на вкусовых различиях, не заслуживает траты времени и сил;*

*-обнаруживается возможность достичь собственных целей иным, неконфликтным путем;*

*-столкновение происходит между равными или близкими по силе (рангу) субъектами, сознательно избегающими осложнений в своих взаимоотношениях;*

*-участник конфликта чувствует свою неправоту или имеет оппонентом человека, обладающего более высоким рангом, напористой волевой энергией;*

*-требуется отсрочить острое столкновение, чтобы выиграть время, более обстоятельно проанализировать сложившуюся ситуацию, собраться с силами, заручиться поддержкой сторонников;*

*-желательно избежать дальнейших контактов с трудным по психическому состоянию человеком или крайне тенденциозным, чрезмерно пристрастным оппонентом, преднамеренно ищущим поводы для обострения отношений.*

**Уклонение бывает вполне оправданным в условиях межличностного конфликта, возникающего по причинам субъективного, эмоционального порядка. Люди такого склада трезво оценивают преимущества и слабости позиций конфликтующих сторон. Даже будучи задетыми за живое не спешат принимать вызова на обострение столкновения, понимая, что нередко единственным средством**

*выигрыша в межличностном споре оказывается уклонение от участия в нем.*

## **2. Приспособление**

**Обычно приспособлению дают выход в тех ситуациях, когда:**

*-участник конфликта не очень-то озабочен возникшей проблемой, не считает ее достаточно существенной для себя и потому проявляет готовность принять во внимание интересы другой стороны, уступая ей, если обладает более высоким рангом или приспособившись к ней, если оказывается рангом ниже;*

*-оппоненты демонстрируют сговорчивость и намеренно уступают друг другу в чем-то, считаются с тем, что, мало теряя, приобретают большие, в том числе добрые взаимоотношения, обоюдное согласие, партнерские связи;*

*-создается тупиковая ситуация, требующая ослабления накала страстей, принесения какой-то жертвы ради сохранения мира в отношениях и предупреждения конфронтационных действий, не поступаясь, конечно, своими принципами, в первую очередь, нравственными;*

*-имеется искреннее желание одной из конфликтующих сторон оказать поддержку оппоненту, при этом чувствовать себя вполне удовлетворенным своей добросердечностью;*

*-проявляется соревновательное взаимодействие оппонентов, не направленное на жесткую конкуренцию, непременно нанесение ущерба другой стороне.*

**Приспособление применимо при любом типе конфликтов. В таких ситуациях бывает крайне необходимо дорожить поддержанием взаимопонимания, дружественного расположения и атмосферы делового сотрудничества. Стилль приспособления, выбранный в качестве образца конфликтного поведения, может оказаться и малоэффективным. Он вовсе не приемлем в ситуациях, когда субъекты конфликта охвачены**

*чувством обиды и раздражения, а их интересы и цели не поддаются сглаживанию и согласованию.*

### **3. Конкуренция**

**Как правило, конкуренцию (или конфронтацию, противоборство) избирают в тех ситуациях, когда:**

*-проблема имеет жизненно важное значение для участника конфликта, считающего, что он обладает достаточной силой для ее быстрого решения в свою пользу;*

*-конфликтующая сторона занимает весьма выгодную для себя, по сути, беспроигрышную позицию и располагает возможностями использовать ее для достижения собственной цели;*

*-субъект конфликта уверен, что предлагаемый им вариант решения проблемы наилучший в данной ситуации, и, вместе с тем, имея более высокий ранг, настаивает на принятии этого решения;*

*-участник конфликта в данный момент лишен другого выбора и практически не рискует что-либо потерять, действуя решительно в защиту своих интересов и обрекая оппонентов на проигрыш.*

*Конкуренция вовсе не означает, что непременно употребляется грубая сила или делается ставка лишь на власть и высокий ранг. Возможно, что настойчивое стремление выиграть противостояние опирается на умение одного из оппонентов искусно драматизировать свои идеи. Любое давление, в какой бы «элегантной» форме оно ни происходило, может обернуться взрывом необузданных эмоций, крушением уважительных и доверительных отношений, чрезмерно негативной реакцией со стороны тех, кто окажется побежденным и не оставит попыток добиться реванша. Потому желание считать себя всегда правым — малопригодный стиль поведения в большей части межличностных конфликтов.*

## **4. Сотрудничество**

**В конфликтном взаимодействии возможность сотрудничества появляется в тех случаях, когда:**

*-проблема, вызвавшая разногласия, представляется важной для конфликтующих сторон, каждая из которых не намерена уклоняться от ее совместного решения;*

*-конфликтующие стороны имеют примерно равный ранг или вовсе не обращают внимания на разницу в своих положениях;*

*-каждая сторона желает добровольно и на равноправной основе обсудить спорные вопросы, с тем чтобы, в конечном счете, прийти к полному согласию относительно взаимовыгодного решения значимой для всех проблемы;*

*-стороны, вовлеченные в конфликт, поступают как партнеры, доверяют друг другу, считаются с потребностями, опасениями и предпочтениями оппонентов. Выгоды сотрудничества несомненны: каждая сторона получает максимум пользы при минимальных потерях. Но такой путь продвижения к положительному исходу конфликта по-своему тернист. Он требует времени и терпения, мудрости и дружеского расположения, умения выразить и аргументировать свою позицию, внимательного выслушивания оппонентов, объясняющих свои интересы, выработки альтернатив и согласованного выбора из них, в ходе переговоров, взаимоприемлемого решения.*

***Наградой за общие усилия служат конструктивный, всех устраивающий результат, совместно найденный оптимальный выход из конфликта, а также укрепление партнерского взаимодействия.***

## **5. Компромисс**

**К компромиссу обращаются в ситуациях, когда:**

*субъекты конфликта хорошо осведомлены о его причинах и развитии, чтобы судить о реально складывающихся обстоятельствах, всех «за» и «против» собственных интересов;*

*равные по рангу конфликтующие стороны, имея взаимоисключающие интересы, сознают необходимость смириться с данным положением дел и расстановкой сил, довольствоваться временным, но подходящим вариантом разрешения противоречий;*

*участники конфликта, обладающие разным рангом, склоняются к достижению договоренности, чтобы выиграть время и сберечь силы, не идти на разрыв отношений, избежать излишних потерь;*

### **К компромиссу обращаются в ситуациях, когда:**

*-субъекты конфликта хорошо осведомлены о его причинах и развитии, чтобы судить о реально складывающихся обстоятельствах, всех «за» и «против» собственных интересов;*

*-равные по рангу конфликтующие стороны, имея взаимоисключающие интересы, сознают необходимость смириться с данным положением дел и расстановкой сил, довольствоваться временным, но подходящим вариантом разрешения противоречий;*

*-участники конфликта, обладающие разным рангом, склоняются к достижению договоренности, чтобы выиграть время и сберечь силы, не идти на разрыв отношений, избежать излишних потерь;*

*-оппоненты, оценив сложившуюся ситуацию, корректируют свои цели с учетом изменений, происшедших в процессе конфликта;*

*-все другие стили поведения в данном конфликте не приносят эффекта.*

**Способность к компромиссу — признак реализма и высокой культуры общения. Не следует, однако, прибегать к нему без нужды, торопиться с принятием компромиссных отношений. Каждый раз нужно проверять, эффективен ли в данном случае компромисс по**

*сравнению, например, с сотрудничеством, уклонением или приспособлением.*

**Резюмируя все вышесказанное, необходимо подчеркнуть** *каждый из рассмотренных стилей эффективен только в определенных условиях, и ни один из них не может быть выделен как самый лучший (за исключением, разве что, сотрудничества).*

*любой человек должен уметь эффективно использовать каждый из пяти рассмотренных нами стилей. Наилучший подход будет определяться конкретной ситуацией, а также индивидуально-психологическими особенностями конкретного партнера по взаимодействию.*

*предпочитать одни стили другим — естественно, но жесткое предпочтение может ограничить возможности человека.*

**Таким образом, важно определить для себя приоритеты, а также возможные альтернативные варианты. Это позволит быть более свободным в выборе при столкновении с конкретными конфликтными ситуациями.**

## **Дополнительные рекомендации по управлению конфликтами**

1. Конфликт обычно он проходит несколько этапов:

- возникновение разногласий;*
- возрастание напряженности в отношениях;*
- осознание ситуации как конфликтной хотя бы одним из ее участников;*
- собственно конфликтное взаимодействие, использование различных межличностных стилей разрешения конфликтов, сопровождающееся возрастанием или понижением эмоциональной напряженности;*
- 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. Выясните 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. Определите проблему в категориях целей, а не решений, проанализируйте не только различные позиции, но и стоящие за ними интересы.

4. Сконцентрируйте 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. Делайте разграничения между участниками конфликта и возникшими проблемами. Поставьте себя на место оппонента (оппонентов). Будьте жестки по отношению к проблеме и мягки по отношению к людям.

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

7. Не расширяйте предмет конфликта, старайтесь сократить число претензий. Нельзя сразу разобраться во всех проблемах.

8. Придерживайтесь правила «эмоциональной выдержки». Осознавайте и контролируйте свои чувства. Учитывайте эмоциональное состояние и

индивидуальные особенности участников конфликта. Это препятствует перерастанию реалистических конфликтов в нереалистические.