

Конструктивное разрешение конфликта

Вопросы:

1. Формы и критерии завершения конфликтов
2. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликта
3. Логика, стратегии и способы разрешения конфликта
4. Переговорный процесс при межличностном конфликте

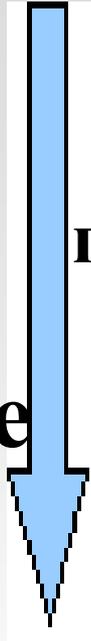
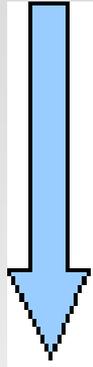
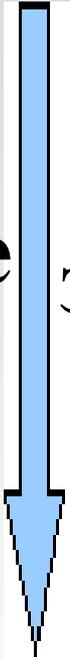
1. **Формы и критерии завершения конфликтов.**

Общим понятием, описывающим финал конфликта, является понятие **завершение конфликта**, т.е.

это - прекращение его существования в любой форме.



Другие понятия характеризующие суть процесса завершения конфликта:



угашение

затухание

пресечение

пригашение

преодоление

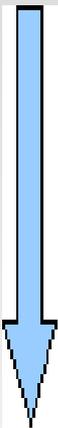
саморазрешение

урегулирование

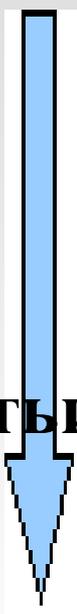
Основные формы завершения конфликта:



Компромисс



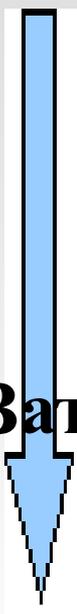
Вмешательство третьих лиц



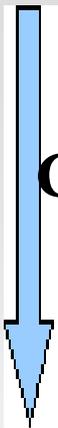
Истощение сил



Уступки одной из сторон



Затухание конфликта



Сотрудничество



Завершение конфликта

Разрешение -

совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению.

Разрешение конфликта предполагает активность обеих сторон по изменению условий взаимодействия и устранению причин конфликта.



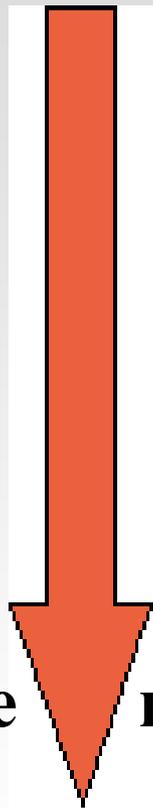
Урегулирование - в устранении противоречий принимает участие третья сторона

Затухание - временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта: противоречия и напряженных отношений.

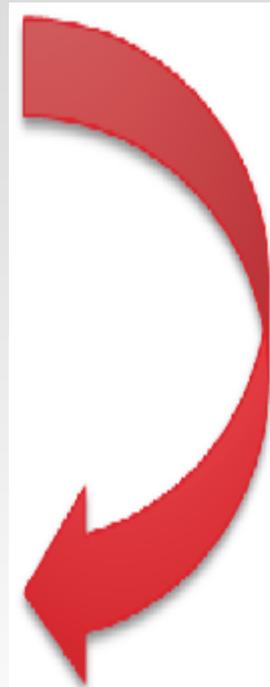
Причины затухания:



потеря мотива к борьбе



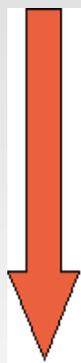
истощение ресурсов обеих сторон



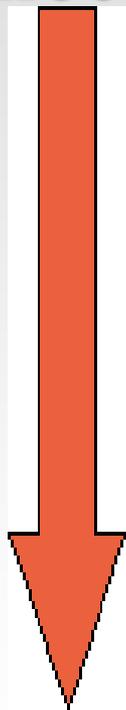
переориентация мотива

Устранение - воздействие на конфликт, в результате которого ликвидируются его основные структурные компоненты.

Способы устранения:



**устранение
дефицита
объекта**



**исключение взаимодействия
оппонентов на длительное время**



**изъятие из конфликта одного из
оппонентов**



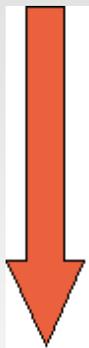
устранение объекта

Перерастание в другой конфликт - в отношениях сторон возникает новое, более значимое противоречие.

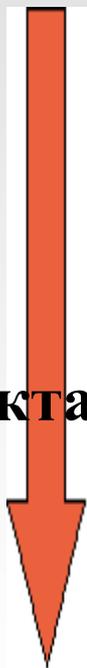


Исход конфликта - результат борьбы с точки зрения сторон.

Исходами конфликта могут быть:



приостановка конфликта



деление объекта конфликта



победа одной из сторон



**согласие о правилах совместного использования
объекта**

Основной критерий разрешенности конфликта -
удовлетворенность сторон результатом.

Для окружающих важны и такие параметры, как степень разрешения противоречия, лежащего в основе конфликта (от этого зависит степень нормализации отношений сторон и взаимоотношений с другими людьми) и победа правого оппонента.



2. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликта



Условия:

- Прекращение конфликтного взаимодействия
- Поиск близких или даже общих точек соприкосновения (карта конфликта)
- снижение интенсивности негативных эмоций
- устранение «образа врага» (у себя. У оппонента: «с небес на землю»)
- объективный взгляд на проблему
- учет статусов друг друга
- выбор оптимальной стратегии разрешения



Факторы:

- **Время:** сокращение времени ведет к увеличению вероятности выбора агрессивного поведения
- **Третья сторона:** участие третьих лиц, стремящихся урегулировать конфликт, приводит к более спокойному его протеканию и скорому разрешению
- **Своевременность:** чем раньше стороны преступают к урегулированию, тем лучше

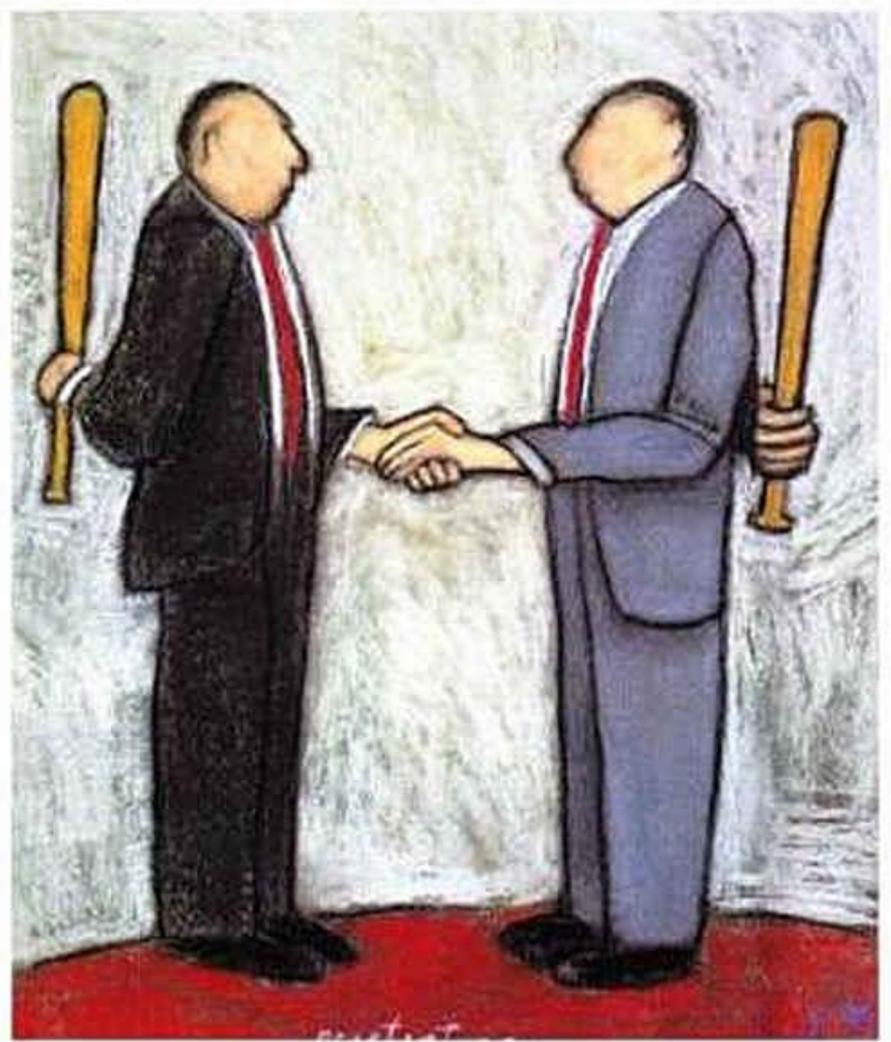
□ равновесие сил: если стороны приблизительно равны, у них нет другого выбора. Помимо поиска компромисса

□- опыт: наличие опыта в разрешении конфликта хотя бы у одной из сторон приводит к ускорению его разрешения

□- отношения: хорошие отношения сторон до конфликта ускоряют его разрешение

3. Стратегии и способы разрешения конфликта

Разрешение конфликта - многоэтапный процесс, имеющий свою логику.



✓ **Аналитический этап - сбор и оценка информации по следующим проблемам:**



**социальная
среда**



вторичная рефлексия



собственная позиция



причины и непосредственный повод



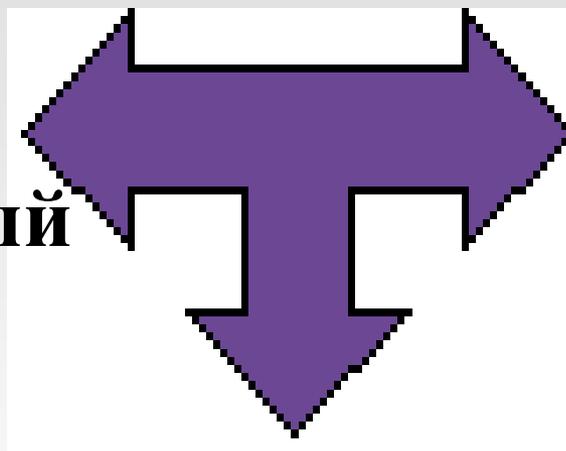
объект конфликта



оппонент

✓ Прогнозирование варианта решения:

**наименее
благоприятный**



**наиболее
благоприятный**

**что будет, если просто
прекратить действия**

✓ Действия по реализации
намеченного плана

✓ Коррекция плана

✓ Контроль эффективности
действий

✓ Оценка результатов конфликта



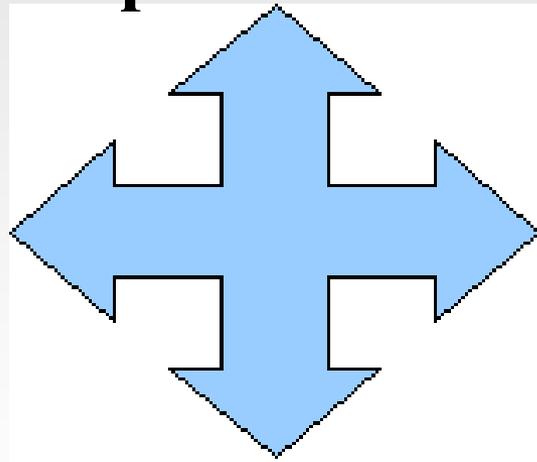
Стратегии разрешения конфликта - основные линии действия оппонентов по выходу из конфликта. Понятие стратегии в данном контексте имеет три существенных момента, которые следует учитывать при анализе конфликтов и выборе адекватных действий.



Во-первых, в стратегии заложены самые общие установки и ориентиры на результат конфликта. Очевидно, формально-логическое содержание таких ориентиров сводится к четырем вариантам:

Односторонний выигрыш

**Взаимный
проигрыш**



**Взаимный
выигрыш**

Односторонний проигрыш

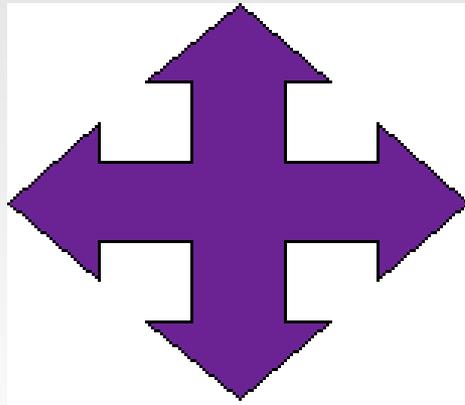
Во-вторых, установки и ориентиры на результат в той или иной стратегии формируются у субъектов взаимодействия на основе анализа соотношения интересов, а также возможностей, сил и средств.



В-третьих, выбор той или иной стратегии в переговорном процессе.

Выигрыш-проигрыш

**Проигрыш-
выигрыш**



**Проигрыш-
проигрыш**

Выигрыш-выигрыш

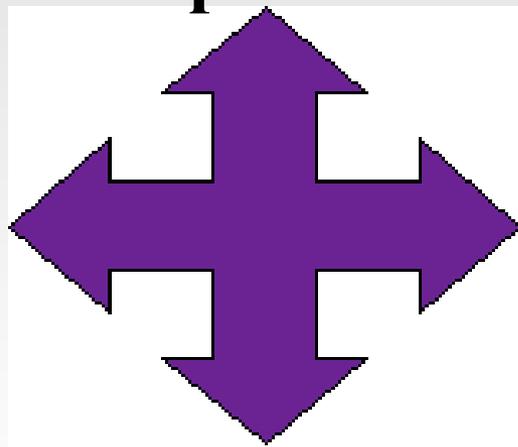
Если посмотреть на эти стратегии, то можно увидеть, что в принципе они соответствуют стратегиям поведения в конфликте. Это не удивительно, ведь они являются продолжением последних. Речь идет о стратегиях соперничества, **компромисса**, уступки и сотрудничества. Отсутствует только избегание, поскольку в случае применения в конфликте стратегии избегания не может идти речь о его окончательном разрешении.



Максимально эффективен для полного разрешения конфликта способ **сотрудничества. Он сводится к следующему:**

предлагайте взаимовыгодные варианты

отделение людей от проблемы



используйте объективные критерии

**внимание интересам, а не позициям:
спрашивайте «почему?» и «почему нет?»**

4. Переговорный процесс при межличностном конфликте

В решении межличностного конфликта очень часто используют **манипулятивные приемы**, которые нужно знать.



Чаще всего встречаются:

**выдергивание отдельных фраз
из контекста**

**шутки-
высмеивания**

**уход от темы
разговора**

лесть

намеки

**предсказание ужасных
последствий**

ссылки на авторитет



Для того, чтобы **успешно противостоять манипуляциям**, необходимо знать их и уметь выбрать правильный ответ. Вот несколько примеров с ответами на манипуляции, основанные на «правилах приличия» и «справедливости»:

- ✓ Создание видимости того, что позиция оппонента слишком сложна и непонятна.
- ✓ Указание на возможную критику действий оппонента со стороны его клиентов или общественности.
- ✓ Стремление показать, что зависимость оппонента намного больше, чем это есть на самом деле.

Однако все эти манипуляции очевидны и просты. Им можно с легкостью противостоять, если уметь определять их. Существует уровень манипуляций, который выявить достаточно проблематично. Чаще всего такие манипуляции проявляются во взаимоотношениях очень близких людей и являются долгосрочными.



Манипуляция преследует, как правило.

Иерархические цели и всегда является средством компенсации и самоутверждения.

Главное – учиться постепенно распознавать манипуляцию и уметь противостоять ей в конфликте.



Литература

- 1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов . - М.: ЮНИТИ, 2008. - Гл. 26, 28, 29.**
- 2. Конфликтология: Учебник для вузов / В.П. Ратников, В.Ф. Голубь, Г.С. Лукашова и др. Под ред. проф. В.П. Ратникова. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2008. - Гл. 13, 16 (16.3).**
- 3. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. - СПб.: Питер, 2007.**
- 4. Регнет Эрика. Конфликты в организациях. Формы, функции и способы преодоления / Пер. с нем. - Х.: Изд. Институт прикладной психологии «Гуманитарный Центр», 2008.**
- 5. Социальная Конфликтология: Учебн. пособие для студ. высш. учебных заведений / Н.П. Дедов, А.В. Морозов, Е.Г. Сорокина, Т.Ф. Сулова / Под ред. А.В. Морозова. - М.: Издательский центр “Академия”, 2009.**