

7 эффективных стратегий поведения в конфликте

Вы когда-нибудь пробовали найти двух абсолютно идентичных людей? Даже если найдутся те, кто может ответить на этот вопрос утвердительно, вероятность того, что их поиски увенчались успехом, очень мала, ведь двух одинаковых людей, так же как и двух одинаковых отпечатков пальцев или двух одинаковых радужек глаз, быть не может. Это и является, пожалуй, одной из причин, по которым время от времени между людьми возникают конфликты.

И для того чтобы иметь возможность эффективно разрешать конфликтные ситуации, человеку просто необходимо знать о том, как нужно себя вести при их возникновении, т.е. уметь подобрать такую манеру поведения, которая в наибольшей степени подойдёт к особенностям каждой конкретной ситуации. Но многие люди во время конфликтного взаимодействия ведут себя всегда одинаково, совершенно не имея понятия о том, что можно изменить стратегию своего поведения. Именно о стратегиях поведения в конфликте мы и расскажем

Но сперва стоит сказать о том, что один из наиболее выдающихся конфликтологов Кеннет Томас разделил все типы поведения в конфликтных ситуациях на два основных направления – это стремление субъекта конфликта отстоять свои личные интересы и стремление субъекта конфликта учитывать интересы других людей. Именно на основании данных критериев можно выделить основные стратегии поведения людей в конфликте.

Всего их выделяется пять:

- Соперничество
- Приспособление
- Уклонение
- Компромисс
- Сотрудничество

Мы, конечно же, рассмотрим их все. Но в то время как для большинства подобных работ эти пять стратегий являются исчерпывающими, мы с вами разберём ещё две эффективные стратегии. А именно:

- Подавление
- Переговоры

Основные стратегии поведения в конфликте

1 Соперничество

Соперничество является таким видом поведения, когда субъект стремится к удовлетворению своих собственных интересов, принося ущерб интересам противоположного субъекта. Следуя представленной стратегии, человек уверен, что одержать верх в конфликте возможно только для одного участника, а сама победа для одного всегда будет означать поражение для другого. Человек, предпочитающий соперничество, будет «гнуть свою линию» всеми доступными ему способами. Противоположная же позиция братья во внимание им не будет.

Основные действия человека при стратегии «Соперничество»

- Жёсткий контроль над действиями оппонента
- Постоянное и преднамеренное давление на оппонента любыми способами
- Применение обмана, хитростей для создания перевеса в свою сторону
- Провокация оппонента на совершение ошибок и непродуманных шагов
- Нежелание вступать в конструктивный диалог по причине самоуверенности

Плюсы и минусы стратегии «Соперничество»

Жёсткое отстаивание своей позиции, конечно же, может помочь субъекту одержать верх в случае конфликта. Но такая стратегия не может быть применима, если последующее взаимодействие людей подразумевает длительные отношения, например, совместную работу, дружбу, любовь. Ведь отношения могут развиваться и вообще иметь право на существование только в том случае, когда в расчёт берутся желания и интересы всех людей, а поражение одного будет означать поражение для каждого. Поэтому, если человек, с которым у вас возник конфликт, дорог вам или отношения с ним по какой-либо причине для вас важны, стратегию соперничества для разрешения конфликта лучше не применять.

2 Приспособление

Приспособление как способ поведения в конфликте характеризуется тем, что субъект готов убраться на задний план свои потребности, желания и интересы и пойти на уступки оппоненту, чтобы не допустить конфронтации. Подобную стратегию нередко выбирают люди с заниженной самооценкой, неуверенные в себе и считающие, что их позиция и мнение не должны браться в расчёт.

Основные действия человека при стратегии «Приспособление»

- Постоянное соглашение с требованиями оппонента в угоду ему
- Активная демонстрация пассивной позиции
- Отсутствие претензии на победу и сопротивление
- Лесть, потакание оппоненту

Плюсы и минусы стратегии «Приспособление»

В том случае, если предмет конфликта не представляет особой важности, а главным является сохранение конструктивного взаимодействия, позволить человеку одержать верх, тем самым самоутвердившись, может стать самым эффективным способом разрешения конфликта. Однако если причиной конфликта является нечто существенное, что-то, что затрагивает чувства всех вовлечённых в конфликт людей, то такая стратегия не принесёт должного результата. В этом случае итогом станут только негативные эмоции того, кто пошёл на уступки, а между участниками может вовсе исчезнуть всякое доверие, взаимопонимание и уважение.

3 Избегание

Суть данной стратегии заключается в том, что человек старается сделать всё возможное, чтобы отложить конфликт и принятие важных решений на потом. При такой стратегии человек не только не отстаивает свои интересы, но и не проявляет внимания к интересам оппонента.

Основные действия человека при стратегии «Избегание»

- Отказ от взаимодействия с оппонентом
- Тактика демонстративного ухода
- Отказ от применения силовых методов
- Игнорирование любой информации от оппонента, отказ от сбора фактов
- Отрицание важности и серьёзности конфликта
- Преднамеренное замедление в принятии решений
- Страх сделать ответный ход

Плюсы и минусы стратегии «Избегание»

Стратегия «Избегание» может оказаться полезной в ситуации, когда суть конфликта не особо важна или когда отношения с оппонентом поддерживать не планируется. Но здесь опять же: если отношения с человеком важны для вас, то уклонением от ответственности, перекладыванием проблем на чужие плечи ситуацию не разрешить, иначе это грозит не только усугублением положения дел, но и ухудшением отношений и даже их окончательным разрывом.

4 Компромисс

Компромисс является частичным удовлетворением интересов всех субъектов конфликтного взаимодействия.

Основные действия человека при стратегии «Компромисс»

- Ориентированность на равенство позиций
- Предложение своих вариантов в ответ на предложение вариантов оппонента
- Иногда использование хитрости или лести с целью вызова у оппонента благожелательного отношения
- Стремление к поиску взаимовыгодного решения

Плюсы и минусы стратегии «Компромисс»

Несмотря на то, что компромисс подразумевает удовлетворение интересов всех субъектов конфликтного взаимодействия, что, по сути, является справедливым, важно иметь в виду, что в большинстве ситуаций данная стратегия должна рассматриваться только в качестве промежуточного этапа разрешения ситуации, предшествующего поиску наиболее оптимального решения, полностью устраивающего конфликтующие стороны.

5 Сотрудничество

Выбирая стратегию сотрудничества, субъект конфликта настроен на разрешение конфликта таким образом, чтобы это было выгодно всем участникам. Причём, здесь не просто учитывается позиция оппонента или оппонентов, но и присутствует стремление к тому, чтобы их требования были максимально удовлетворены, как и свои собственные.

Основные действия человека при стратегии «Сотрудничество»

- Сбор информации об оппоненте, предмете конфликта и самом конфликте
- Подсчёт ресурсов всех участников взаимодействия с целью выработать альтернативные предложения
- Открытое обсуждение конфликта, стремление его определить
- Рассмотрение предложений оппонента

Плюсы и минусы стратегии «Сотрудничество»

Сотрудничество ориентировано, главным образом, на понимание противоположной позиции, внимание к точке зрения оппонента и поиск устраивающего всех решения. Благодаря такому подходу можно добиться взаимоуважения, взаимопонимания и доверия, что самым лучшим образом способствует развитию долгосрочных, крепких и стабильных отношений. Наиболее эффективно сотрудничество, когда предмет конфликта важен для всех его сторон. Однако важно отметить, что в некоторых ситуациях найти устраивающее всех решение может быть очень трудно, в особенности, если оппонент не настроен сотрудничать. В таком случае стратегия «Сотрудничество» может лишь усложнить конфликт и отсрочить его решение на неопределённый срок.

Таковы пять основных стратегий поведения в конфликте. Как правило, именно их принято использовать при конфронтации с другими людьми. И это вполне оправданно, т.к. их эффективность неоспорима. Но, вместе с этим, для урегулирования конфликтов можно применять и другие не менее эффективные стратегии, такие как подавление и переговоры.

Дополнительные стратегии поведения в конфликте

Рассмотрим каждую из них отдельно.

6 Подавление

Подавление применяется, главным образом, в том случае, если не ясен предмет конфликта или же если он перешёл в деструктивную фазу, т.е. стал представлять непосредственную угрозу для участников; а также тогда, когда невозможно вступить в открытый конфликт по каким-либо причинам или когда есть риск «упасть лицом в грязь», потерять авторитет и т.п.

Основные действия человека при стратегии «Подавление»

- Целенаправленное и последовательное сокращение количества оппонентов
- Разработка и применение системы норм и правил, способных упорядочить отношения между оппонентами
- Создание и поддержание условий, препятствующих или затрудняющих конфликтное взаимодействие сторон

Плюсы и минусы стратегии «Подавление»

Эффективное подавление конфликта возможно, если суть конфликта недостаточно ясна, т.к. это сведёт на «нет» взаимные нападки оппонентов и убержёт их от бессмысленной траты своей энергии. Также подавление может быть эффективным, когда продолжение конфликта может нанести серьёзный ущерб обеим сторонам. Но, прибегая к подавлению, важно грамотно рассчитывать свои силы, в противном случае ситуация может усугубиться и обернуться против вас (если оппонент окажется сильнее или у него будет больше ресурсов). К вопросу подавления следует подходить, продумывая все детали.

7 Переговоры

Проведение переговоров является одной из наиболее распространённых стратегий разрешения конфликтов. При помощи переговоров разрешаются как микроконфликты (в семьях, организациях), так и конфликты макроуровня, т.е. конфликты мирового и государственного масштаба.

Основные действия человека при стратегии «Переговоры»

- Ориентированность на поиск взаимовыгодного решения
- Прекращение любых агрессивных действий
- Проявление внимания к позиции оппонента
- Тщательное обдумывание последующих действий
- Использование посредника

Плюсы и минусы стратегии «Переговоры»

Стратегия «Переговоры» позволяет противоборствующим сторонам найти общий язык, не неся при этом никаких потерь. Она очень эффективна, т.к. нейтрализует агрессивное противостояние и сглаживает ситуацию, а также предоставляет сторонам время на обдумывание происходящего и поиск новых решений. Однако если вдруг переговоры по какой-то причине затягиваются, это может быть расценено какой-либо из сторон, как уход от конфликта или нежелание решать проблему, что может повлечь за собой ещё более агрессивные наступательные действия.

Выбирать стратегию поведения в конфликте следует максимально обдуманно, осознанно и с учётом особенностей самой ситуации. Правильно подобранная стратегия даст максимальный результат, а неверно подобранная, напротив, может только усугубить положение дел. Поэтому, ещё раз внимательно изучите данный материал и старайтесь применять полученные знания на практике даже в мелочах, ведь, научившись разрешать малые конфликты, вы сможете эффективно воздействовать и на крупные. И запомните, что лучше всего предупредить возникновение конфликтной ситуации, чем устранять уже «бушующее разгоревшееся пламя».