ХАРАКТЕРИСТИКА ОСНОВНЫХ СТИЛЕЙ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

( выступление на педсовете)

1 стиль поведения в конфликте: **Уклонение** (уход, избегание, игнорирование): пассивное несотрудничество, характеризующееся отсутствием стремления как пойти навстречу оппоненту, так и защищать собственные интересы. И сегодня многие люди стремятся сохранять худой мир, который, как известно, лучше доброй ссоры. Эта стратегия может быть адекватно описана метафорой «заметать мусор под ковер». Уклонение существует как в сознательной (рациональной), так и в бессознательной (иррациональной) форме.

Существует два варианта реализации этой стратегии:

1 вариант. Уклонение от ситуации, проявляющееся в игнорировании проблемы, ее откладывании, нежелании вступать во взаимодействие с партнером по поводу возникших разногласий, а то и в ограничении контактов с ним (Примером такой стратегии являются знаменитые слова - Я подумаю об этом завтра)

2 вариант. Решение возникшей проблемы за счет отказа от собственных интересов, своей позиции, когда субъект идет навстречу интересам оппонента. Итак, этот стиль реализуется тогда, когда человек не отстаивает свои права, не сотрудничает ни с кем, просто уклоняется от разрешения конфликта.

Типичные ситуации, в которых рекомендуется применять стиль уклонения:

• исход не очень важен для вас и вы считаете, что решение настолько тривиально, что не стоит тратить на него силы;

• напряженность слишком велика, и вы ощущаете необходимость ослабления накала;

• решение этой проблемы может принести вам дополнительные неприятности;

• вы не можете или не хотите решить конфликт в свою пользу;

• вы хотите выиграть время, может быть для того, чтобы получить дополнительную информацию или чтобы заручиться чьей-то поддержкой;

• ситуация очень сложна, и вы чувствуете, что решение конфликта потребует слишком много от вас;

• у вас мало власти для решения проблемы желательным для вас способом;

• у других больше шансов решить эту проблему;

• пытаться решить проблему немедленно опасно, поскольку ее вскрытие и открытое обсуждение конфликта может только ухудшить ситуацию.

Уклонение от решения проблемы, которую создает конфликт, лучше всего изучил психоаналитический подход (механизмы – отрицание, регрессия, замещение и т.д.). Бессознательный выбор стратегии ухода лишь откладывает проблему, решение которой в данный момент времени неприятно или невозможно для субъекта. Необходимо отметить, что доминирование использования данной стратегии поведения в конфликте даже в ее рациональном варианте ведет к изоляции индивида, к неверию в свои силы, снижению самооценки. Межличностные отношения при выборе стратегии не подвергаются серьезным изменениям.

2 стиль поведения в конфликте: **Приспособление** (уступка, коллаборационизм) форма пассивного сотрудничества, отличающееся склонностью смягчить конфликтное взаимодействие, сохранить гармонию существующих отношений посредством согласия с другой стороной, доверию ей.

Исследователи доказали, что при дефиците времени стратегия уступок является наиболее выгодной, ведь путь уступок самый быстрый путь к достижению согласия. Умный гору обойдет - такова метафора разумной уступки. Обратная тенденция состоит в том, что выбор стратегии приспособления может быт оценен как проявление слабости, что грозит потерей имиджа уступающей стороной. Это может дорого обойтись, так как другая сторона в этом случае встает на путь соперничества, а не поиска интегративного решения.

Типичные ситуации, в которых эффективно использование данной стратегии:

• вас не особенно волнует данный конфликт, проблема не является существенной и значимой для субъекта;

• высокая значимость межличностных отношений по сравнению с предметом разногласий (вы хотите охранить добрые отношения с оппонентом и для вас важнее сохранить с кем-то хорошие отношения, чем отстаивать свои интересы);

• итог намного важнее для другого человека, чем для вас;

• правда не на вашей стороне;

• у вас мало власти или мало шансов победить (оппонент имеет существенно более высокий ранг, потенциал, статус и т.д. (значительное неравенство конфликтантов);

• стремление оказать поддержку оппоненту, при получении удовлетворения от своего добросердечия;

• другой человек может извлечь из этой ситуации полезный урок, если вы уступите ему;

• временная мера, которая не разрешает, а лишь замораживает конфликт с целью предупреждения разрушительного столкновения.

Главное отличие стиля приспособления от стиля уклонения в том, что Вы действуете вместе с другим человеком. При стиле уклонения не делается ничего для удовлетворения интересов другого человека. Стратегия уступок демонстрирует добрую волю приспосабливающейся стороны, ведет к сбережению ресурсов, снятию напряжения, сохранению отношений. Уступки демонстрируют добрую волю и служат позитивной моделью для оппонента. Нередко уступка становится переломным моментом в напряженной ситуации, меняющим ее течение на более благоприятное. Уступая при признании правоты партнера, сторона конфликта производит впечатление разумного, справедливого человека.

Однако, уступка может сослужить и плохую службу. Она может быть воспринята оппонентом как проявление слабости и привести к эскалации его давления и требований. Можно обмануться, рассчитывая на взаимность этой стратегии. Личность или группа, имеющая в своем конфликтном репертуаре только эту стратегию, становится пассивной, не получает полной самореализации, теряет в самооценке, не достигая желаемого и систематически не удовлетворяя свои интересы.

3 стиль поведения в конфликте: **Конфронтация** (соперничество, конкуренция, соревнование, подавление, доминирование) активное и самостоятельное поведение, направленное на удовлетворение собственных интересов без учета интересов другой стороны, а то и в ущерб им. Под поведением в данном контексте подразумеваются любые попытки урегулировать конфликт на условиях одной стороны. Афоризм –- «Кто кого…» Если одна сторона выбирает эту стратегию, она добивается удовлетворения своих притязаний и старается убедить или принудить другую сторону пойти на уступки. Итак,

• человек, использующий данный стиль, весьма активен и предпочитает идти свои путем;

• он не очень заинтересован в сотрудничестве с другими, старается в первую очередь – удовлетворить собственные интересы в ущерб интересам других;

• зато очень способен на волевые решения. Для сегодняшнего дня характерно еще большее развитие конкурентности в отношениях между людьми: Современная культура экономически основывается на принципе индивидуального соперничества. Отдельному человеку приходится бороться с другими представителями той же группы, приходится брать верх над ними и нередко отталкивать в сторону. 54 Условия эффективности использования данной стратегии:

• проблема имеет жизненно важное значение для вас, вы делаете большую ставку на свое решение возникшей проблемы;

• вы обладаете достаточным авторитетом и уверены, что принимаемое вами решение – наилучшее;

• требуются быстрые и решительные меры в непредвиденной ситуации и у вас достаточно власти для этого;

• вы чувствуете, что вам нечего терять или у вас нет другого выхода;

• в интересах сохранения авторитета необходимо проявить решительность;

• вторая сторона легко идет на уступки;

• сила действия одной стороны значительно превосходит силу противодействия, на которое способна другая сторона;

• участник конфликта в данный момент лишен другого выбора.

4 стиль поведения в конфликте: **Компромисс** как стиль поведение занимает срединное место и означает расположенность участников конфликта к урегулированию разногласий на основе взаимных уступок, достижения частичного удовлетворения своих интересов.

Компромиссное поведение может проявляться в том, что субъект поддерживает дружеские отношения, ищет справедливого исхода, делит объект желаний поровну, избегает напоминания о своем первенстве в чем либо, стремится получить что-то и для себя, но избегает лобовых столкновений, немного уступает ради сохранения отношений. Он предполагает в равной мере активные и пассивные действия. Активная форма компромисса может проявиться в заключении четких договоров, принятии каких-то обязательств и т.п. Пассивный компромисс это не что иное, как отказ от каких либо активных действий по достижению определенных взаимных уступок в тех или иных условиях.

Компромисс нельзя рассматривать как способ разрешения конфликта. Взаимная уступка часто является этапом на пути поиска приемлемого решения проблем. Однако, компромисс является лишь временным выходом, поскольку ни одна из сторон не удовлетворяет свои интересы полностью и основа для конфликта остается. Если же компромисс не является равным для обеих сторон, а одна из них уступает больше, чем другая, то риск возобновления конфликта становится выше. В отличие от стиля сотрудничества, компромисс более поверхностен. Вы не ищите скрытые нужды и интересы (как в сотрудничестве), а рассматриваете только желания и высказывания друг друга

Условия эффективности использования данной стратегии:

• обе стороны обладают одинаковыми возможностями, статусом, но имеют взаимоисключающие интересы;

• необходимо прийти к решению быстро, потому что нет времени;

• стороны может устроить временное решение;

• достаточно воспользоваться кратковременной выгодой;

• другие подходы к решению проблемы оказались невозможными;

• компромисс позволит сохранить взаимоотношения, и вы предпочитаете получить хоть что-то, чем все потерять.

В поиске компромисса следует начинать с прояснения интересов и желаний сторон и обозначить область совпадения интересов.

5 стиль поведения в конфликте: **Сотрудничество** (интеграция) Сотрудничество, как и конфронтация, нацелено на максимальную реализацию участниками конфликта собственных интересов. Но в отличие от конкурентного стиля сотрудничество предполагает не индивидуальный, а совместный поиск такого решения, которое отвечает устремлениям всех сторон. Это возможно при своевременной и точной диагностике проблемы, породившей конфликтную ситуацию, уяснения как внешних проявлений, так и скрытых причин конфликта, готовности сторон действовать совместно ради достижения общей цели.

В отличие от компромисса, где проблема частично решается на уровне позиций, для сотрудничества необходим переход с уровня позиций на более глубокий уровень принципиальных интересов. В результате взамен кажущейся неразрешимости проблемы обнаруживается совместимость и общность интересов. Стиль сотрудничества охотно используется теми, кто воспринимает конфликт как естественное явление социальной жизни, как потребность решить ту или иную проблему без нанесения ущерба какой-либо стороне. Именно он лежит в основе установки толерантности.

Условия эффективности использования данной стратегии:

• решение проблемы очень важно для обеих сторон и никто не хочет от него устраняться;

• у вас тесные и взаимозависимые отношения с другой стороной;

• у вас есть время поработать над возникшей проблемой;

• вы и другой человек осведомлены о проблеме и желания обеих сторон известны;

• вы и ваш оппонент готовы предложить поставить на обсуждение некоторые идеи и обсудить их;

• все вовлеченные в конфликт стороны обладают равными возможностями и готовы на равных искать решение проблемы.

Выгоды сотрудничества несомненны: каждая сторона получает максимум пользы при минимуме потерь. Но такой путь разрешения конфликта очень непрост.

Условия соблюдения стиля:

• стороны должны переступить через негативные эмоции, сопровождающие конфликтные отношения;

• должны уметь объяснить свои желания;

• выразить свои нужды;

• выслушать друг друга;

• совместно искать решение проблемы.

Отсутствие одного из этих элементов делает такой подход неэффективным. Поэтому сегодня общепризнано, что эта стратегия является стратегией успеха. В частности западная конфликтологическая практика строится именно на этой основе. Это самый трудный по исполнению, но наиболее продуктивный в плане разрешения конфликтов и удовлетворения интересов всех сторон стиль.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Какой стиль наиболее эффективен для разрешения конфликтных ситуаций?

2. В каком из представленных стилей поведения партнер давит?

3. В каком виде поведения партнер может почувствует себя задавленным? Ответ обоснуйте.

4. Приведите примеры реализации каждого стиля в собственной практике взаимодействия с детьми, подростками, молодежью и взрослыми.

5. В чем ограничения и риски каждого стиля?

6. Приведите примеры реализации на практике конкретных тактик в конфликтном взаимодействии.