

Алгоритм управления конфликтом.

Конфликт – столкновение интересов. Возникнуть такие столкновения могут везде: на работе с коллегами, начальством или клиентами, в семье, в любой социальной обстановке – в общественном транспорте и в магазине. Как научиться управлять подобными ситуациями и разрешать любой конфликт?

Итак, конфликт – ситуация, в которой несколько сторон (две и более) занимают разные позиции, преследуют разные цели. При этом стратегия ведения спора у каждого своя. Наблюдая за способами поведения в конфликте, можно заранее сказать, кто «победит». Но лучше, если человек владеет разными стратегиями, тогда он становится гибким.

Принято считать, что есть 5 типов поведения в конфликте.

Уклонение или избегание. Избегать конфликта – значит, не решать проблему и не находить выход из ситуации, из-за чего недовольства только накапливаются. Часто так поступают «жертвы», которые не стремятся изменить ситуацию. Они транслируют пассивность. Такая тактика предполагает уход из помещения во время конфликта или нежелание обсуждать ситуацию.

Приспособление. Эту тактику выбирают люди, для которых интересы других важнее собственных. Как правило, подобная стратегия характерна для тех, у кого заниженная самооценка. Человек боится открытого столкновения, боится испортить отношения. Иногда, если причина конфликта не значительная, приспособление может быть эффективным типом поведения. Но если речь идет о чем-то важном, то «приспособленец» рискует всегда отказываться от своих интересов и поддаваться даже простейшим манипуляциям.

Конкуренция. Человек преследует только свои интересы, абсолютно не обращая внимания на интересы оппонента. Для конкурирующего компромиссов быть не может - в споре должен быть один победитель. Оппонент с этой стратегией доминирует, подавляет, хитрит, не готов слушать доводы. Надо сказать, что такая тактика часто дает положительные результаты, если речь идет о кратковременном эффекте и об общении с людьми, с которыми не надо поддерживать добрые или близкие отношения. Обычно эту стратегию используют властные или ригидные личности.

Компромисс – ситуация, когда каждая из сторон от чего-то отказывается, интересы конфликтующих учтены частично. Обычно такая стратегия предполагает некоторую «торговлю», хитрость, осторожность в высказываниях. Подобное поведение приводит к согласию, но все же не является конструктивным.

Сотрудничество – попытка учесть интересы каждой стороны и найти такое решение, которое бы удовлетворило всех. Человек с подобной стратегией обычно внимательно слушает оппонента, заинтересован в долгосрочном общении, желает разрешить конфликт, а не победить в нем.

Управление конфликтом

Этап 1. Анализируйте и оценивайте

А. Вначале важно проанализировать, чего именно хотел бы оппонент, как ведет себе собеседник, какие цели преследует, действительно ли причина конфликта серьезна.

Б. Конфликт тем серьезнее, чем более эмоционально вы включены. Поэтому оцените, в каком состоянии находитесь вы, возможно, стоит на время отложить общение, чтобы вернуться к обсуждению с холодной головой. Подумайте, чего вы хотите добиться в споре, и так ли важен желаемый результат.

Этап 2. Выбор стратегии и реализация

А. Выслушайте собеседника, дайте ему выговориться и выплеснуть эмоции. Находитесь в активном слушании. Постарайтесь понять мотивы партнера, поставьте себя в его позицию. Проявите готовность общаться, разрешить конфликт. Если оппонент агрессивен, постарайтесь переключить его внимание, задав нестандартный вопрос. Не будьте агрессивны в ответ, а также категоричны, иначе конфликт может усугубиться. Лучше проявите доброжелательность, задавая вопросы. Не пытайтесь доминировать

Б. Уточните у оппонента, каковы его потребности. Расспросите, в каком он состоянии, какого бы результата хотел. Учитывайте интересы человека, с которым нужно разрешить конфликт. Помните, что важно разрешить ссору, а не продемонстрировать силу и упорство.

В. Теперь выскажетесь сами. **Важно!** Высказывание необходимо строить не в форме критики, обвинения, а в форме «Я-высказывания». То есть говорите о ваших чувствах (например, не «Ты меня обманул, ты обманщик», а «Я чувствую себя обманутым, поэтому мне печально»). Приведите свои аргументы спокойным тоном, не унижая собеседника. Также не стоит вспоминать прошлые ситуации и ошибки. Разбирайтесь только по факту настоящей ситуации.

Помните об ответственности - не нужно перекладывать ее на других. Вы не меньше оппонента ответственны за сложившуюся ситуацию и за ее исход.

Г. Постарайтесь совместно определить, где именно ваши интересы разошлись. Сфокусируйтесь на чем-то общем, предложите вместе разрешить ситуацию наиболее гармоничным способом.

Д. Обсудите все возможные варианты, рассмотрите, как в каждом случае будут себя чувствовать все стороны конфликта. Выберите наиболее подходящее предложение.

Е. Разработайте план, договоритесь, как будет реализовано решение.

Этап 3. Оцените эффективность стратегии

Если вам удалось разрешить конфликт так, чтобы все стороны остались довольны, при этом это был не компромисс, а между вами и оппонентом сохранились положительные отношения, то конфликт можно считать разрешенным.

По материалам сайта Елены Тарариной