Модели и стратегии разрешения конфликтов

Неустроева Ольга Викторовна

К настоящему времени специалистами разработано немало всевозможных рекомендаций, касающихся различных аспектов поведения людей в ситуациях конфликта, выбора соответствующих стратегий и средств их разрешения, а также управления ими. Для эффективного разрешения конфликта необходимо согласовать свои представления о сложившейся ситуации и выработать определенную модель поведения сообразно сложившейся конфликтной ситуации.

Аннотация: в статье анализируются модели и стратегии разрешения конфликтов.

Abstract: The article analyzes the models and strategies of conflict resolution.

Ключевые слова: конфликт, модели, стратегии.

Keywords: conflicts, models, strategies.

К настоящему времени специалистами разработано немало всевозможных рекомендаций, касающихся различных аспектов поведения людей в ситуациях конфликта, выбора соответствующих стратегий и средств их разрешения, а также управления ими.

Для эффективного разрешения конфликта необходимо согласовать свои представления о сложившейся ситуации и выработать определенную модель поведения сообразно сложившейся конфликтной ситуации.

Так же как и виды конфликтов, способы их разрешения можно свети к нескольким основным моделям, хотя в конкретных случаях, безусловно, на свете существует гораздо больше вариантов разрешения конфликтов, чем людей. Но во многих этих решениях существует определенная структура. Под решением понимается, что противники находят модус, при котором противоречие исчезает настолько, что ничто не препятствует дееспособности обоих противников. Для обеспечения такого модуса вновь обретенной дееспособности в сфере предмета конфликта, существует шесть основных моделей.

Поведение человека во время конфликта превращается в учебный процесс.

Многообразные варианты решений могут быть, соответственно, сведены к одной из этих основных моделей.

Такими основными моделями являются:

1. Бегство

Бегство и агрессивное поведение по сей день представляют собой своеобразные качели мотивации. Главный недостаток «разрешения» конфликта путем бегства – это, безусловно, то, что не инициируется учебный процесс. Конфликтом, который постоянно «прячут под ковер», рано или поздно приходится заниматься.

2. Уничтожение противника

Достоинством борьбы с целью уничтожения является, безусловно, то, что противник оказывается, побежден и быстро и на длительный срок. Без всяких сомнений, одним из достоинств можно назвать и принцип селекции (естественного отбора). Недостатком этого вида разрешения конфликта является главным образом то, что вместе с потерей противника происходит потеря альтернативы, т.е. развитию угрожает серьезная опасность. При стратегии уничтожения ошибки не исправляются.

3. Подчинение одного другому

Главным достоинством разрешения конфликта путем подчинения стала возможность разделения труда, а именно, разделение труда. Главный недостаток – это, то, что продолжает побеждать сильнейший, а не тот, кто действительно прав.

4. Делегирование полномочий третьим инстанциям

К большим достоинствам разрешения конфликтов путем делегирования относится обязательное следование общим принципам (правовые обязательства), что, в свою очередь обеспечивает объективность, деловой подход и компетентность. Недостатком этого варианта разрешения конфликта является то, что конфликтующие стороны обнаруживают меньшую степень индивидуальной идентификации с решением, чем, если бы его разработали оба партнера самостоятельно, а также лишение конфликтующих сторон их компетенции в конфликте.

5. Компромисс

Компромисс означает, что в определенной сфере может быть достигнута частичная договоренность. Но частичная договоренность – это, разумеется и частичные потери.

6. Консенсус

Поиск консенсуса имеет смысл только в тех случаях, когда перечисленные методы: бегство, уничтожение, подчинение, делегирование полномочий и компромисс не удались. Две конфликтующие стороны могут найти совместное решение на соответствующем этапе только тогда, когда они находятся на одном и том же этапе. Консенсус возможен, только если и другой партнер по конфликту или противник ищет консенсуса [2].

При разрешении конфликта важно рассмотреть как действия самих участников конфликта, так и действия, роль посредника, которым может быть и руководитель.

В основу описываемой поведенческой модели положены идеи Д. и Р.Джонсонов, получившие затем распространение в работе Е.Мелибруды. Суть этой модели состоит в следующем:

В основном четыре фактора определяют эффективное и конструктивное разрешение конфликтов:

-конфликт должен приниматься и восприниматься адекватно;

-при конфликте общение должно быть открытое и эффективное;

-важно совместно создавать атмосферу доверия и сотрудничества;

-совместно определять существо конфликта.

Под принятием и восприятием адекватности конфликта понимается точная и лишенная личной неприязненности отношение к участникам, беспристрастное оценивание, как собственных действий, намерений, позиций, так и поступков, намерений, позиций оппонентов.

В частности, тяжело избежать влияния негативной установки в отношении оппонента, который предвзято оценивает оппонирующую сторону. В его поведении ощущается, видится только враждебность. По мнению Е.Мелибруды: «Это может привести к так называемому самоподтверждающемуся допущению: допуская, что ваш партнер настроен исключительно враждебно, начинаешь обороняться от него, переходя в наступление. Видя это партнер переживает враждебность к нам, и наше предварительное допущение, хотя оно и было неправильным, немедленно подтверждается».

Исходя из этого следует, что при возникновении конфликтной ситуации, при ее разрешении,

мы намеренно должны быть максимально неторопливыми в своих оценках других людей, особенно если речь идет о конфликте с ними.

Открытость и эффективность общения конфликтующих - следующий фактор конструктивного разрешения конфликтов. Специалисты обращают внимание на такой значимый момент, связанный с разрешением конфликта, как открытое беспрепятственное обсуждение проблемы. В процессе, которого стороны, не стесняясь и не сдерживая эмоции, честно выказывают свое понимание происходящего, однако обсуждение происходит с учетом этических и моральных норм, не переходят на «личности», а обсуждают только возникшие разногласии. Подобная модель поведения способствует прекращению возникающих всевозможных слухов и недомолвок. Очень часто открытое выражение взглядов и чувств закладывает основу для построения в дальнейшем доверительных отношений между оппонентами.

Вместе с тем, каким бы острым не было столкновение, оно должно решительно исключать проявления хамства.

Поскольку открытость общения - это не только бурное излияние чувств, но и организация конструктивного поиска решения проблемы, хорошо бы, если бы каждый из противников мог сообщить другому следующее: что я хотел бы сделать, чтобы разрешить конфликт, каких реакций я жду со стороны другого, что я собираюсь предпринять, если партнер поведет себя не так как я ожидаю, на какие последствия я надеюсь если будет достигнуто соглашение [1].

Если люди готовы к диалогу, если они открыты друг для друга, естественно, создается атмосфера взаимного доверия и сотрудничества. Фактически любая конфликтная ситуация, проблемна и говоря о ее разрешении, мы предполагаем разрешение проблемной ситуации. И поскольку в межличностных конфликтах участвуют, по меньшей мере, двое, речь должна идти о групповом решении проблемы, а оно неизбежно требует сотрудничества участников взаимодействия.

Для того чтобы определить существо конфликта, участники конфликта должны согласовать свои представления о сложившейся ситуации и выработать определенную стратегию поведения. Предполагается, что их действия нося пошаговый характер, разворачиваются в следующем направлении:

Шаг 1. Определение основной проблемы.

Шаг 2. Определение вторичных причин конфликта.

Шаг 3. Поиск возможных путей разрешения конфликта.

Шаг 4. Совместное решение о выходе из конфликта.

На этом этапе речь идет о выборе наиболее подходящего способа разрешения конфликта, вызывающее обоюдное удовлетворение соперников.

Шаг 5. Реализация намеченного совместного способа разрешения конфликта.

Шаг 6. Оценка эффективности усилий, предпринятых для разрешения конфликта.

Следует добавить, что пошаговое движение соперников в сторону разрешения конфликта невозможно вне одновременного действия таких элементов (факторов) данного процесса, как адекватность восприятия людьми происходящего, открытость их отношений и наличие атмосферы взаимного доверия и сотрудничества [1].

Усилия по разрешению конфликта могут прилагать не только непосредственно втянутые в него лица, но и своего рода люди со стороны - посредники. А им иногда удается сделать гораздо больше, чем представителям конфронтующих сторон. Почему же так происходит?

Проанализировав ряд исследований этого вопроса, американские психологи Д.Черткофф и Д.Эссер пришли к заключению, что для разрешения конфликтной ситуации наличие посредника необходимо для оппонентов в психологическом плане. Присутствие посредника позволяет участникам конфликта, не допускать излишнюю эмоциональность и сохранить чувство собственного достоинства.

Выбор посредника и определение круга его полномочий - сложная задача, М.Инглер предлагает рекомендации, регламентирующие поведение конфликтующих сторон и посредника:

- конфликтующие стороны должны рассматривать избранного ими посредника как олицетворяющего собой справедливый выбор.

- посредник должен являться нейтральным лицом, не вовлеченным в конфликт.

- конфликтующим сторонам следует согласиться с присутствием посредника и использованием его рекомендаций при вынесении окончательного решения.

- посредник может быть более всего полезен, если он выслушивает соответствующие взгляды каждой из сторон в отдельности.

- основная задача посредника - сбор информации и уяснение проблемы, но не принятие решения.

- если в силу своего служебного положения посредник подчиняется одной или обоим конфликтующим сторонам, необходимо иметь гарантии, что это обстоятельство в данный момент или в будущем не отразиться на его действиях по разрешению конфликта.

- посредник должен стремиться поддерживать каждую сторону в выражении его соответствующих взглядов и чувств, способствовать интеграции высказываемых сторонами точек зрения по обсуждаемой проблеме.

- посреднику следует помочь конфликтующим сторонам решить, в чем они могут уступить друг другу.

Выводы, полученные в ходе исследования литературы, позволили сделать вывод, что для эффективного взаимодействия в обществе необходимо нахождение и применение моделей и стратегий, направленных на решение конфликтов, которые возникают вследствие деятельности и развития человека и общества.

Из выше сказанного, можно сделать вывод, что конфликты часто возникают в деятельности человека и общества, под различными причинами и протекают при неодинаковых обстоятельствах. Нет никого, кто получал бы удовольствие от конфликта, на каком бы ни было уровне: социальном, семейном или личном. Конфликт - это существующая реальность, с которой мы все сталкиваемся. Необходимо учиться тому, как правильно вести себя в конфликтных ситуациях, по возможности избегать и пресекать их, является основой взаимоотношений. Основное в разрешении конфликтной ситуации лежит в том, чтобы вооружиться знаниями и умениями для успешного преодоления ее, наличие желания найти решение выгодное для всех участников (оппонентов). Для разрешения конфликтной ситуации необходимо желание всех оппонентов найти консенсус, при объективном отношении друг к другу, не затрагивая личных качеств и характеристик участников. Разрешение конфликтов – совместная деятельность участников, направленная на урегулирование возникших противоречий, находя при этом пути решения которые бы устраивали всех участников. Список литературы.

1. Мелибруда Е. «Я-ты-мы. Психологические возможности улучшения общения» М, 1986

2. Шварц Г. Управление конфликтными ситуациями: Диагностика, анализ и разрешение

конфликтов/ Пер.с нем.Л.Конторовой. Спб.: Издательство Венера Регена, 2007.- 296с.