

Конфлікт і шляхи його подолання

Перш ніж сказати – порахуй до десяти,
Перш ніж образити – порахуй до ста,
Перш ніж ударити – порахуй до тисячі.



Народна мудрість

CONFLICT



У повсякденному житті слово "конфлікт" ми застосовуємо до широкого кола явищ - від збройних сутичок і протистояння різних соціальних груп до службових або подружніх розходжень у думках. Ми називаємо конфліктом сімейну суперечку, військові дії, дискусії у парламенті, зіткнення внутрішніх мотивів, боротьбу власних бажань із почуттям обов'язку і т. ін.

ТИПИ КОНФЛІКТІВ

Найчастіше виникають такі чотири типи конфліктів:

- внутрішньоособистісні (інтраперсональні),
- міжособистісні (інтерперсональні),
- внутрішньогрупові (інтрогрупові),
- міжгрупові (інтергрупові)

За причинами виникнення внутрішньоособистісні, міжособистісні, внутрішньогрупові та міжгрупові конфлікти можна класифікувати у такий спосіб:

- конфлікти ролей;
- конфлікти бажань;
- конфлікти норм поведінки



СТРАТЕГІЇ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТУ



Хто ви в конфлікті?

Оцініть наведені нижче вирази за шкалою від 1 (абсолютно недоречно) до 5 (цілком доречно).

1. Я часто обговорюю свої справи з друзями і колегами, щоб вони побачили всі достоїнства моєї думки.
2. Я завжди намагаюся знайти компроміс шляхом обговорення.
3. Я намагаюся робити те, чого від мене очікують інші.
4. Я аналізую всю доступну інформацію разом з колегами, щоб знайти рішення, яке підходить усім.
5. Коли справа доходить до відстоювання своєї думки, я твердий і рішучий.
6. Я не люблю виділятися, тому намагаюся тримати свої образи при собі.
7. Я завжди відстоюю власне рішення проблеми.
8. Я можу піти на компроміс, щоб знайти рішення проблеми.
9. Я ділюся важливою інформацією зі своїми колегами, щоб ми разом знайшли рішення.
10. Я вважаю за краще не обговорювати свої відмінності від оточуючих.
11. Намагаюся змінюватися відповідно до побажань колег і близьких.
12. Я завжди докладаю зусиль, щоб винести кейси своїх колег на обговорення та разом знайти рішення.
13. Якщо дискусія заходить у глухий кут, я пропоную всім «середній» варіант і починаю його відстоювати.
14. Я завжди прислухаюся до порад колег або друзів.
15. Я не хочу конфліктів, тому, якщо я не згоден з думкою іншої людини, я просто промовчу.

Обчисліть результат для кожного виду:

1. Черепаша: сума відповідей на питання 6, 10, 15
2. Плюшевий ведмедик: 3, 11, 14
3. Акула: 1, 5, 7
4. Лисиця: 2, 8, 13
5. Сова: 4, 9, 12

Тип, який набрав найбільшу кількість балів, є вашим основним типом. Якщо у вас однакова кількість очок для двох типів, вони обидва однаково близькі вам.

ПРИСТОСУВАННЯ (“ПЛЮШЕВИЙ ВЕДМЕДИК”)



- ✘ Пристосування – це такий спосіб поведінки учасника конфлікту, при якому він готовий поступитися своїми інтересами і поступитися іншій людині заради того, щоб уникнути протистояння. Таку позицію можуть займати люди з низькою самооцінкою, які вважають, що їхні цілі та інтереси не повинні прийматися до уваги.
- ✘ Основний принцип поведінки: «**Все, що Ви хочете – тільки давайте жити дружно**». Це установка на доброзичливість за рахунок власних втрат.

“ПЛЮШЕВИЙ ВЕДМЕДИК”

ПЕРЕВАГИ СТРАТЕГІЇ

- ✘ Якщо предмет спору не так вже важливий, а важливіше зберегти добрі взаємини з іншою людиною, то поступитися, дати їй таким чином самоствердитися може бути найкращим варіантом поведінки.

НЕДОЛІКИ СТРАТЕГІЇ

- ✘ Якщо конфлікт стосується важливих питань, які зачіпають почуття учасників спору, то таку стратегію не можна назвати продуктивною. Її результатом будуть негативні емоції сторони, що поступилася (злість, образа, розчарування та ін.), а в довгостроковій перспективі втрата довіри, поваги і взаєморозуміння між учасниками.

КОМПРОМІС («ЛИСИЦЯ»)



- × **Компроміс** – це часткове задоволення інтересів обох сторін конфлікту.
- × Для цієї стратегії характерний тип поведінки лисиці, в якому поєднуються обережність і хитрість. «Лисиця» діє за принципом: **«Я поступлюся небагато, якщо ви теж готові поступитися»**. Виваженість, збалансованість і обережність – основна установка цього типу поведінки.

КОМПРОМІС («ЛИСИЦЯ»)

ПЛЮСИ ТА МІНУСИ СТРАТЕГІЇ

- ✘ Хоча при компромісі враховуються інтереси всіх конфлікуючих сторін, і цей результат можна назвати справедливим, необхідно пам'ятати, що в більшості випадків – компроміс можна розглядати тільки як проміжний етап вирішення конфлікту перед пошуком такого рішення, в якому обидві сторони були б задоволені повністю.
- ✘ Стратегія компромісів не передбачає аналізу обсягу інформації, «Лисиця» терпить обмін думками, але почуває себе ніяково, так як у неї немає своєї позиції, її поведінка залежить від можливих поступок з іншого боку.



ІГНОРУВАННЯ, УНИКНЕННЯ («ЧЕРЕПАХА»)



- ✘ Стратегія поведінки «Черепахи» призводить до того, що заганяються всередину справжні причини і конфлікт залишається, він ніби зміщується в іншу площину, стає глибшим і складнішим.

ІГНОРУВАННЯ, УНИКНЕННЯ («ЧЕРЕПАХА»)



- ✗ Цю стратегію поведінки можна порівняти з поведінкою черепахи, яка в момент небезпеки ховається в свій панцир. Тактичний девіз «Черепахи» – «Залиште мені в спокої і не чіпайте мене». Це пасивно-страждальна установка жертви, втягнутої в конфлікт обставинами. Позиція жертви приваблива в силу певних компенсаційних факторів: жертва отримує значну підтримку оточення; їй всі співчують; їй не потрібно намагатися самій вирішити проблему.

СУПЕРНИЦТВО, КОНКУРЕНЦІЯ («АКУЛА»)



- ✘ Для такої стратегії характерний тип поведінки, який образно можна представити поведінкою акули в момент нападу. Цей тип поведінки жорстко орієнтований на перемогу в будь - якому випадку, не рахуючись з власними втратами, найкраще характеризує таку поведінку вираз «пре напролом».

СПІВПРАЦЯ («СОВА»)



- ✘ При виборі цієї стратегії учасник прагне вирішити конфлікт таким чином, щоб у виграші опинилися всі. Він не просто враховує позицію іншого учасника, а й прагне добитися, щоб інша сторона теж була б задоволена.

СПІВПРАЦЯ («СОВА»)

- ✘ Прагнення вислухати іншу людину, зрозуміти її точку зору, врахувати її інтереси і знайти в спірній ситуації рішення, що влаштовує всі сторони – необхідно в будь-яких довгострокових відносинах. Такий підхід сприяє розвитку взаємної поваги, розуміння, довіри, і, тим самим, робить відносини більш міцними і стабільними.
- ✘ Основний принцип даної стратегії: **«Давайте залишимо взаємні образи, я віддаю перевагу ... А Ви?»**.



ВПРАВА “ЯБЛУЧКО ТА ЧЕРВ’ЯЧОК”



× “Зараз я тебе буду їсти”

Сядьте зручніше, заплющить очі й уявіть на хвилину, начебто ви — яблуко. Спіле, соковите, гарне, ароматне, наливне яблуко, яке мальовничо висить на гілочці. Усі милуються вами, захоплюються. Раптом, де й узявся, черв'як і каже: «Зараз я тебе їстиму!». Що ви відповісте черв'якові

Приклади відповідей

Конкуренція: Зараз як упаду на тебе й розчавлю!

Ухиляння: Геть! Подивися, яка там симпатична груша!

Компроміс: Ну, добре, відкуси трохи, а решту залиш моїм улюбленим господарям!

Пристосування: Така, здається, в мене доля тяжка!

Співпраця: Подивися, на землю вже впали стиглі яблука. Ти їх їж. Вони дуже смачні!

