

Основные стили разрешения конфликтов



В разных конфликтных ситуациях мы реагируем по-разному, но и в сходных ситуациях, с разными людьми, наша реакция может быть различной.

Для эффективного разрешения проблемы необходимо учитывать поведение, интересы и мотивы других вовлеченных в конфликт людей, а также природу самого конфликта.

В конфликтной ситуации люди сознательно или подсознательно обычно выбирают какой-то определенный стиль поведения. В конкретном конфликте стиль

поведения определяется тем, насколько важно для нас удовлетворить собственные интересы (действуя пассивно или активно) и интересы другой стороны (действуя совместно или индивидуально).

Существует пять основных стилей разрешения конфликта.

1. **Стиль конкуренции.** Человек, использующий данный стиль, весьма активен и предпочитает идти к разрешению конфликта собственным путем. Он не заинтересован в сотрудничестве с другими людьми, но зато способен на волевые решения. Этот стиль может быть эффективен, когда вы обладаете определенной властью, уверены, что ваше решение или подход в данной ситуации правилен и имеете возможность настоять на своем.

Стиль конкуренции предпочтителен, когда:

- исход очень важен для вас и вы делаете большую ставку на разрешение возникшей проблемы;
- решение необходимо принять быстро и у вас достаточно власти для этого;
- вы чувствуете, что у вас нет другого выбора и вам нечего терять.

2. **Стиль уклонения.** Этот стиль реализуется тогда, когда человек не отстаивает свои права, не хочет вступать в сотрудничество для выработки решения проблемы или просто уходит от разрешения конфликта. Вы можете использовать данный стиль, когда затрагиваемая проблема не столь важна для вас, когда вы не хотите тратить силы на ее решение или когда вы чувствуете, что находитесь в безнадежном положении. Он рекомендуется также в тех случаях, когда вы чувствуете себя неправым и предчувствуете правоту другого человека, или когда этот человек обладает большей властью, или же у вас нет серьезных оснований для продолжения отношений с этим человеком. Может быть, вам на данный момент нужна отсрочка — время, чтобы обдумать ситуацию или успокоиться.

3. **Стиль приспособления.** Человек, использующий этот стиль, действует совместно с партнером по общению, не пытаясь отстаивать собственные интересы. Вы можете воспользоваться им, когда исход дела чрезвычайно важен для другого человека и не очень существенен для вас. Этот стиль полезен также в тех ситуациях, где вы не можете одержать верх, поскольку другой человек обладает большей властью. Вы можете прибегнуть к такой стратегии, если в данный момент необходимо несколько смягчить ситуацию, а потом вы предполагаете вернуться к этому вопросу и отстаивать свою позицию. Также этот стиль

полезен, если вы чувствуете, что важнее сохранить с кем-то хорошие взаимоотношения, чем отстаивать свои интересы.

4. **Стиль сотрудничества.** Следуя стилю сотрудничества, человек активно участвует в разрешении конфликта и отстаивает свою позицию, но старается при этом учитывать интересы другой стороны. Этот стиль требует более продолжительной работы по сравнению с другими подходами к конфликту, поскольку сначала открыто заявляются нужды, заботы и интересы обеих сторон («выкладываются на стол»), а затем происходит их обсуждение. Желательно использовать именно этот стиль, если решение проблемы очень важно для обеих сторон и никто не хочет уступать от решения; если у вас тесные длительные и взаимозависимые отношения с другой стороной и вы оба способны изложить суть своих интересов и выслушать друг друга; если обе вовлеченные в конфликт стороны обладают равной властью или не замечают разницу в положении для того, чтобы на равных искать решение проблемы.

5. **Стиль компромисса.** Пользуясь им, люди сходятся на частичном удовлетворении желаний и интересов каждой конфликтующей стороны. Стиль компромисса наиболее эффективен в тех случаях, когда вы и другой человек хотите одного и того же, но знаете, что одновременно это для вас невыполнимо. Вы хотите прийти к решению быстро, вас может устроить временное решение, вы готовы поменять первоначальную цель. Компромисс позволит вам сохранить хорошие взаимоотношения.