

## Конструктивные способы разрешения конфликтных ситуаций

Вступив в конфликт, сторона делает все для того, чтобы ее точка зрения была принята и цель была достигнута. Поэтому возникает необходимость управления конфликтом. В зависимости от того, насколько эффективным будет это управление, возникает вероятность их появления или отсутствия в дальнейшем.

Вступив в конфликт, сторона делает все для того, чтобы ее точка зрения была принята и цель была достигнута. Поэтому возникает необходимость управления конфликтом. В зависимости от того, насколько эффективным будет это управление, возникает вероятность их появления или отсутствия в дальнейшем.

При эффективном управлении конфликтом его последствия могут играть положительную роль, т.е. быть функциональными, способствовать достижению целей организации.

Для предупреждения и разрешения конфликтов необходимо изучать их причины.

Если деловые конфликты можно разрешить путем сотрудничества, компромисса, перестановки кадров, принятия отдельных решений со стороны руководителя и т.д., то межличностные конфликты трудно поддаются разрешению. Руководитель должен создать условия для установления прямого контакта конфликтующих друг с другом, открытого, непредвзятого обсуждения, совместного анализа ситуации. Другими словами, разрешение межличностного конфликта требует длительной индивидуальной работы руководителя с каждой конфликтующей стороной, подготовки их общения друг с другом и т.д.

Различают структурные (организационные) и межличностные *стратегии разрешения конфликтов*.

### 1. Структурные методы (стратегия) управления конфликтами.

- Четкая формулировка требований.
- Исполнение координирующих механизмов.
- Установка общих целей, формирование общих ценностей.
- Система поощрений.

2. **Межличностные методы (стратегии) управления конфликтами.** Известны пять основных стилей разрешения конфликтов в зависимости от стратегий поведения человека в конфликтных ситуациях по К. Томасу.

- уклонение, избегание.

- сглаживание, уступка.
- принуждение.
- компромисс.
- решение проблемы (сотрудничество).

Любой процесс взаимодействия в конфликте представляет собой серию взаимонаправленных, обоюдных влияний. Участники конфликта пытаются оказать одностороннее влияние на другую сторону или сами становятся открытыми для диалога и совместного поиска. Можно говорить о том, что они оказывают психологическое влияние друг на друга. Можно выделить следующие **виды влияния**: убеждение, самопродвижение, внушение, заражение, побуждение к подражанию, формирование благодарности, просьба, принуждение, деструктивная критика, игнорирование, манипуляция.

Любой человек при конфликте может противодействовать психологическому влиянию и противостоять чужому мнению, он пытается оказывать сопротивление. Если внимательно прочитать все виды воздействия, то можно выделить такие, как влияние, убеждение, внушение и просьба, которые используются в диалоге равнонаправленных партнеров, и такие, как давление, принуждение, деструктивная критика, игнорирование, манипулирование, которые отражают методы борьбы, направленные на победу над соперником в конфликте. Таким образом, конструктивное влияние должно отвечать следующим критериям:

- 1) не быть разрушительным для личности, участвующей во взаимодействии;
- 2) быть психологически корректным (учитывать психологические особенности партнера, ситуации);
- 3) удовлетворять потребности обеих сторон.

В каких же видах осуществляется психологическое противостояние влиянию? Это:

*контраргументация* — опровержение или оспаривание аргументов;  
*конструктивная критика* — подкрепление фактами действий инициатора и обоснование их несоответствия целям;

*энергетическая мобилизация* — сопротивление передаче состояния или способа действия;

*творчество* — создание нового, пренебрегающего влиянием образца;

*уклонение* — стремление избегать любых форм взаимодействия;

*психологическая самооборона* — применение речевых формул, интонаций, способствующих сохранить присутствие духа, выиграть время;

*игнорирование* — умышленное не замечание слов, действий, чувств других;

*конфронтация* — последовательное противопоставление своей позиции и выдвижение требований;

*отказ* — выражение своего несогласия выполнить просьбу.

Видим, что можно говорить об амбивалентном характере большей части влияний, которые могут иметь конструктивный и в то же время деструктивный характер разрешения конфликтных ситуаций, т.е. одна и та же техника взаимодействия может принимать различный характер. Например, при рассмотрении ассертивного поведения (настойчивого, самоутверждающегося) может быть его переход в негативные формы, так как чем выше власть человека, тем сложнее продемонстрировать ассертивное поведение, легче подчиниться.