

Конфликты в деловом
общении: структура, основные
стратегии выхода из
конфликта.

Аннотация лекции

Лекция посвящена общей характеристике конфликта и анализу основных стратегий выхода из конфликта.

План лекции

- Понятие конфликта
- Структура конфликта
- Стратегии выхода из конфликта.

Понятие конфликта сложно и многомерно. Разные области знания – история, социология, политология, конфликтология – имеют дело с этим понятием, вкладывая в него в определенной степени разные смыслы.

В общем виде "*конфликт*" (лат. conflictus — столкнувшийся) — это наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм.

Важной особенностью конфликта становится то, что это ситуация, в которой каждая из сторон занимает позицию, несовместимую и противоположную по отношению к интересам другой стороны. Можно сказать, что конфликт — особое взаимодействие индивидов, групп, объединений, которое возникает при их несовместимых взглядах, позициях и интересах.

Конфликт обладает как деструктивными, так и конструктивными функциями. Конфликт помогает разрешить накопившиеся противоречия, способствует выяснению сторонами своих позиций, помогает установить новые отношения.

Структура конфликта — это совокупность устойчивых и статичных элементов конфликта, образующих целостность. Структурные характеристики представляют собой составные элементы конфликта без которых существование конфликта невозможно.

Структура конфликта

Стороны конфликта

Условия конфликта

Предмет конфликта

Действия участников конфликта

Исход конфликта

Стороны конфликта

Главные участники конфликта — противодействующие стороны, которых в конфликте минимум две. Нередко их называют «противостоящими сторонами», «конкурентами», «соперниками» или «противниками». Последнее название связано с конфликтами, которые протекают в острой форме: взаимодействие сторон напоминает борьбу.

Сторонами конфликта могут быть как отдельные индивиды, так и социальные группы, организации, в том числе - масштабные социальные общности (государства, коалиции государств). Сторона, которая проявляет инициативу на всех этапах конфликта, называется активной, а другая пассивной.

Условиями конфликта считаются факторы или обстоятельства, которые определяют его характеристики и возможность возникновения. Обычно под условиями возникновения понимают объективные особенности внешней ситуации, которые считаются существенными для возникновения конфликта.

К условиям конфликта относят его причины, а также - параметры формирования и протекания конфликта. При всем разнообразии конфликтов можно выделить некоторые факторы, которые часто выступают в качестве условий конфликта.

Факторы, влияющие на развитие и протекание конфликта

Социокультурный контекст конфликта
(включающий культурные нормы протекания и разрешения конфликтов)

Непосредственный ситуационный фон развития данной конфликтной ситуации

Наличие третьих сил, заинтересованных в смягчении или обострении конфликта

Предметом конфликта называют то, что становится объектом противоречащих друг другу или разнонаправленных интересов сторон.

Предметом конфликта может стать как конкретный объект (материальный), конкретная возможность, так и нечто абстрактное, например, ценностное утверждение, которое несовместимо с мнением оппонента.

Действия участников конфликта образуют конфликтное взаимодействие, это основное содержание конфликта. Взаимосвязанность и взаимозависимость действий участников дают основание называть этот процесс взаимодействием.

Исход конфликта рассматривается как некоторый образ результата, на который направлены действия участников конфликта, который определяет направленность взаимодействия. Представление о желаемом исходе могут быть различными у противостоящих сторон конфликта. А также – могут отличаться от реального итога конфликтного взаимодействия.

Основные стратегии выхода из конфликта

Соперничество (конкуренция)

Сотрудничество

Избегание

Приспособление

Компромисс

Выделяют пять основных стратегий выхода из конфликта. Выбор той или иной стратегии связан с особенностями личности участников конфликта, с особенностями ситуации конфликта (предметом, условиями конфликта), а также – с отношениями участников конфликта.

Как правило, каждый человек в своей жизни использует разные стратегии в разных конфликтных ситуациях, с разными участниками конфликта. Тем не менее, существуют характерные для того или иного случая (или для конкретных участников) стратегии, которые можно считать преобладающими.

Участник конфликта, использующий стиль **конкуренции** (соперничества), как правило, не заинтересован в сотрудничестве с другими и стремится достичь цели, используя все существующие возможности. Он ориентируется на собственные интересы и не склонен учитывать интересы других.

Стиль ***сотрудничества*** достаточно сложный и длительный по сравнению с другими. Он предполагает, что сначала формулируются интересы обеих сторон, а затем идет их обсуждение. Это хороший способ удовлетворения интересов обеих сторон, который требует понимания причин конфликта и совместно поиска новых альтернатив его решения.

Стратегия ***избегания*** предполагает уклонение от разрешения конфликтной ситуации. Для этого используются разнообразные способы ухода от проблемы, игнорирование ее существования, стремление передать ответственность за решение конфликтной ситуации другому человеку, отсрочка решения проблемы.

Стратегия ***приспособления*** это действия совместно с другим человеком без попытки отстаивать собственные интересы. В отличие от уклонения, в стратегии приспособления человек участвует в разрешении конфликта, но при этом приносит в жертву свои интересы.

При использовании стратегии ***компромисса*** обе стороны немного уступают друг другу, жертвуя частью своих интересов, для того, чтобы реализовать свои интересы в остальной их части.

Умение правильно вести себя в конфликтных ситуациях имеет чрезвычайно важное значение для участников делового общения. Ясно осознавая особенности стратегий выхода из конфликта, использованных участниками конфликта, применяя различные стратегии можно быстро и эффективно разрешить сложные проблемы.

Вопросы:

- Что такое конфликт?
- Каковы структурные компоненты конфликта?
- Какие существуют стратегии выхода из конфликтных ситуаций?