



*Конструктивное и
деструктивное общение.
Конфликты. Стратегии и
тактики поведения в конфликте*

Конструктивное (созидательное, создающее) общение – это такое взаимодействие людей, при котором собеседники способны услышать и понять мнение друг друга, получая для себя что-то полезное, возможно даже ценное. Это умение слушать и слышать, смотреть и видеть. Это умение управлять своими эмоциями и работать со своей реакцией на сказанное или увиденное.

К деструктивному (разрушительному) общению следует отнести те формы и особенности контактов, которые пагубно сказываются на личности партнера и осложняют взаимоотношения.

Основными формами деструктивного общения являются:

- Корыстные формы общения (ложь, обман, эгоизм);
- Агрессивно-конфликтные формы общения

Конфликт – это несогласие между двумя или более сторонами (лицами или группами), когда каждая сторона старается сделать так, чтобы были приняты именно ее взгляды или цели.

Конфликт — это отягощенные эмоциональным напряжением и «выяснением отношений» разногласия между людьми.

Структура конфликта

Структура конфликтной ситуации



Выделяют две основные стратегии поведения в конфликте



стратегия "напористость"
характеризуется реализацией собственных интересов, стремлением к достижению собственных целей. Жесткий подход: участники - противники, цель - победа или поражение.

стратегия "партнерство"

характеризуется ориентацией на учет интересов и потребностей партнера. Стратегия согласия, поиска и приумножения общих интересов.



Внутри двух стратегий существует пять основных тактик (или стилей) поведения.

При низкой напористости и низком значении партнерства - тактика "Избегание" ("уход", "уклонение") - стремление не брать на себя ответственность за принятие решения, не видеть разногласий, отрицать конфликт, считать его безопасным. Стремление выйти из ситуации не уступая, но и не настаивая на своем, воздерживаясь от споров, дискуссий, возражений оппоненту, высказывания своей позиции.



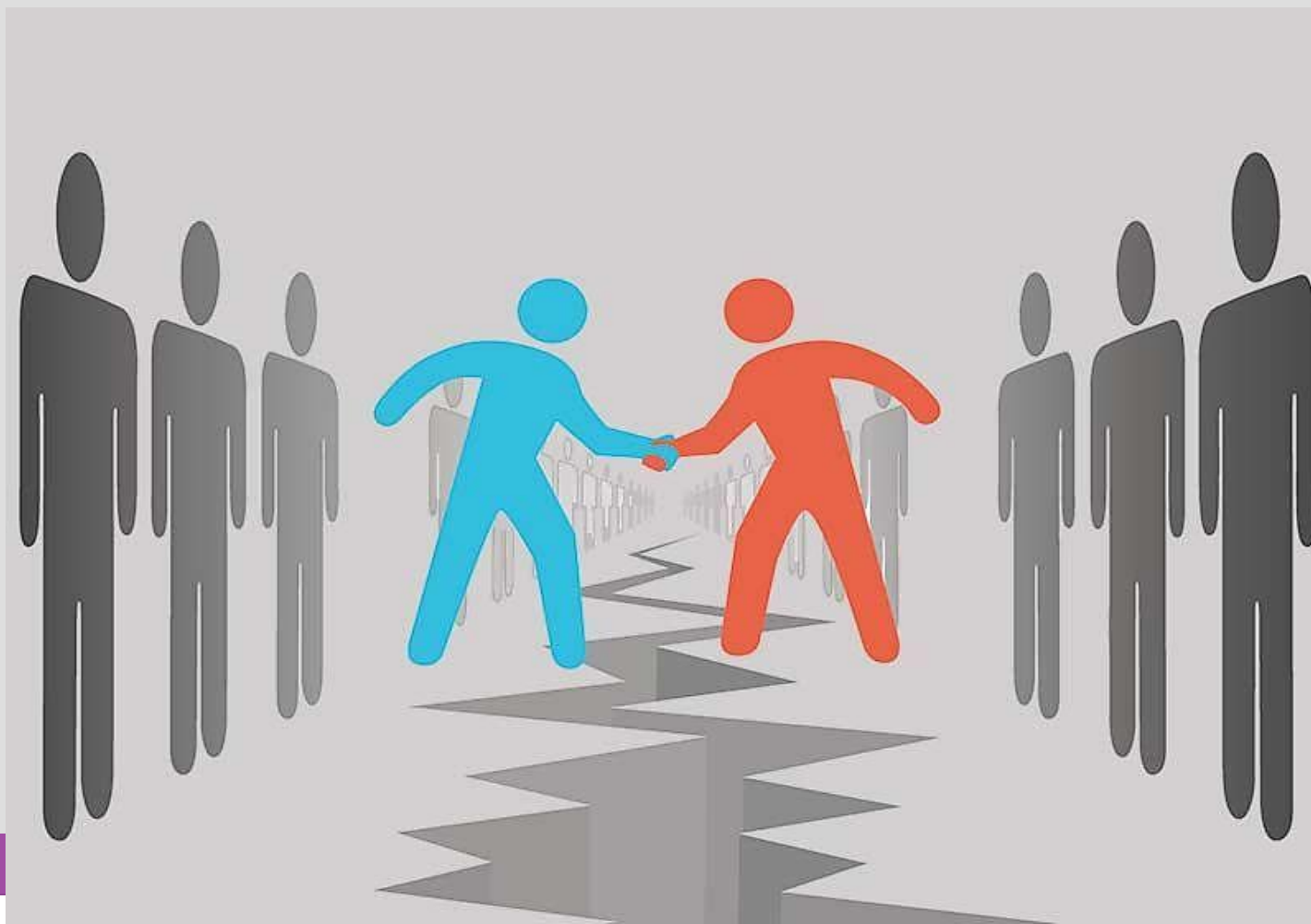
При низкой напористости и высоком стремлении к партнерству - **тактика "Уступка"** ("приспособление") - стремление сохранить или наладить благоприятные отношения, обеспечить интересы партнера путем сглаживания разногласий. Готовность уступить, пренебрегая собственными интересами, уйти от обсуждения спорных вопросов, согласиться с требованиями, претензиями.



При высокой напористости и низком партнерстве - **тактика "Противоборство"** ("соперничество", "конкуренция") – стремление настоять на своем путем открытой борьбы за свои интересы, занятие жесткой позиции в случае сопротивления. Применение власти, принуждения, давления, использование зависимости партнера. Тенденция воспринимать ситуацию как вопрос победы или поражения. Существенным недостатком данной стратегии является подавление инициативы и возможность повторных вспышек конфликта из-за ухудшения взаимоотношений.



При средних значениях напористости и партнерства - тактика "Компромисс"- стремление урегулировать разногласия, уступая в чем-то в обмен на уступки другого. Поиск средних решений, когда никто много не теряет, но и много не выигрывает. Интересы обеих сторон полностью не раскрываются.



При высоких значениях напористости и партнерства - тактика "Сотрудничество" - поиск решений, полностью удовлетворяющих интересы обеих сторон в ходе открытого обсуждения. Совместный и откровенный анализ разногласий в ходе выработки решений. Инициатива, ответственность и исполнение распределяются по взаимному согласию.

