

Динаміка і механізми конфлікту

Тактики вирішення конфлікту

Стратегії і тактики розрізняються за ступенем узагальнення. Якщо стратегія – це набір глобальних цілей, то тактика – засоби досягнення цієї мети. Одна і та ж тактика може застосовуватися в межах різних стратегій. Так, наприклад, загроза, що звичайно розглядається як деструктивна і недоброзичлива тактика, може бути використана у разі неготовності або нездатності однієї із сторін поступатися далі певних меж.

Існують такі, найбільш часто вживані тактики поведінки в конфлікті або як їх ще називають, тактики дії:

- раціональне переконання – використання фактів і логіки для підтвердження своєї позиції і переконання опонента;
- тиск – вимоги, накази, погрози ("Якщо Ви не зробите цього, то я покараю Вас");
- апеляція до влади, санкції – використання стягнень і винагород;
- доброзичливе звернення, "прогладжування" – створення в опонента уявлення про наявність у нього привабливих якостей;
- коаліційна – прохання про підтримку, союз;
- маніпулятивна – застосування прийомів введення учасників конфлікту в стан хвилювання, певної заплутаності, створення ефекту несподіванки та ін.;
- укладення угод – взаємний обмін благами, обіцянками ("Якщо Ви так поступите, то я нагороджу Вас").

За сприйняттям тактики можуть бути: "м'якими", наслідки застосування яких для опонента приємні (наприклад, доброзичливість, раціональне переконання) або "жорсткими" – тактика, яка викликає неприємні наслідки для опонента (наприклад, тиск, погрози).

Розрізняють також тактики безпосередньої дії (повідомлення про суть справи у формі вимоги, прохання) та опосередкованої (непряме доброзичливе звернення). Крім того, виокремлюють раціональні (наприклад, раціональне переконання, аргументування) та ірраціональні (тиск, афект, "погладжування" та ін.) тактики.

Отже, кожній стратегії завершення конфлікту характерні конкретні тактики, і від того, наскільки вони відповідають вибраній стратегії, безпосередньо залежить успіх його вирішення.

Алгоритм управління конфліктом

Досвід діяльності з управління конфліктами третьою стороною може бути узагальнений у певний алгоритм – систему "17 кроків" (за А. Анцуповим). Пропонована послідовність дій може уточнюватися відповідно до особливостей ситуації [2].

1-й крок. Представити загальну картину конфлікту і визначити її суть, відповідно до аналізу наявної інформації. Оцінити позиції та приховані інтереси обох сторін.

2-й крок. Поспілкуватись з опонентом, позиція якого на цей момент здається вам більш виправданою, отримати його пояснення причин конфлікту, мети і побоювання. Визначити його думку про основні інтереси і побоювання другого опонента.

3-й крок. Обговорити аналогічні питання (2-й крок) з другим опонентом.

4-й крок. Отримати інформацію про причини і характер конфлікту в друзів першого опонента, які здатні надати об'єктивнішу інформацію про інтереси і побоювання свого товариша. Пізніше вони ж можуть допомогти у вирішенні конфлікту.

5-й крок. Обговорити причини, характер і спосіб урегулювання конфлікту з друзями другого опонента.

6-й крок. Обговорити причини, способи урегулювання конфліктів і перспективи з неформальними лідерами колективу.

7-й крок. За необхідності обговорити проблему з керівниками обох опонентів.

8-й крок. Визначити для себе головну причину конфлікту й уявити, що в конфлікті беруть участь не ці конкретні учасники, а абстрактні люди.

9-й крок. Визначити підсвідомі мотиви, приховані за зовнішніми приводами. Точно зрозуміти прихований зміст конфлікту.

10-й крок. Визначити в чому кожний з опонентів правий, а в чому – ні. Підтримати в чому вони мають рацію, і вказати на слабкі місця у позиції кожного.

11-й крок. Оцінити найліпший, найгірший і найбільш імовірний варіанти розвитку подій. Визначити, чи можливо, щоб сторони самі дійшли компромісу.

12-й крок. Оцінити можливі приховані, відстрочені та перспективні наслідки вашого втручання в конфлікт, щоб не перетворитися на ворога одного з опонентів.

13-й крок. Продумати і розробити програму-максимум. Підготувати 3-4 варіанти пропозицій опонентам спільних дій із реалізації цієї програми.

14-й крок. Продумати і розробити програму-мінімум. Підготувати 3-4 варіанти пропозицій опонентам спільних дій із реалізації цієї програми.

15-й крок. Обговорити обидві програми з друзями кожного з опонентів, неформальними лідерами, за необхідності – з керівниками. Внести корекцію в плани загальних дій.

16-й крок. Спробувати вирішити конфлікт, коректуючи не тільки тактику, але і стратегію дій з урахуванням конкретної ситуації. Активно залучати друзів, неформальних лідерів, за необхідності – керівників, із вирішенням конфліктів з їхньою участю.

17-й крок. Узагальнити позитивний і негативний досвід, отриманий у результаті втручання в цей конфлікт.

Цей алгоритм може бути успішно застосований до всіх видів соціальних конфліктів, і особливо управлінських та організаційно-трудова.

Висновки

1. Управління соціальним конфліктом – це цілеспрямований осмислений вплив на процес конфлікту з метою вирішення соціально значущих завдань і переведення діяльності людей у раціональне русло; на конфліктну поведінку соціальних суб'єктів із метою обмеження протиборства конструктивним діалогом.

2. Універсальною реакцією людини на виниклі суперечності є прагнення до подолання дисгармонії, яке здійснюється шляхом вибору певної моделі або стратегії поведінки у конфлікті.

3. Основними стратегіями поведінки опонентів у конфліктній ситуації є співпраця, суперництво, уникнення, пристосування та компроміс.

4. Стратегії поведінки у конфлікті реалізуються засобами конкретних тактик: раціонального переконання, тиску, апеляції до влади, санкцій, доброзичливого звернення, коаліційної, маніпулятивної, укладення угод та інших.

5. Алгоритм управління конфліктом охоплює певні "кроки", в основі яких є певна стратегія і тактика вирішення конфлікту.