



***«Созидательное» и
«разрушительное» общение.
Конфликты. Модели поведения в
конflikте***

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 общения, которые отрицательно сказываются на собеседниках и осложняют взаимоотношения, процесс взаимопонимания.

Основными формами деструктивного общения являются:

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

Конфликт – это противостояние конкретных людей или социальных групп, стремящихся обладать тем, что одинаково ценится обеими сторонами.

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

Структура конфликта

Структура конфликтной ситуации



Выделяют два основных стремления в конфликте



Стремление к «напористости»

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

Стремление к «партнерству»

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



Соединяясь определенным образом, эти два стремления образуют 5 моделей поведения в конфликте

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



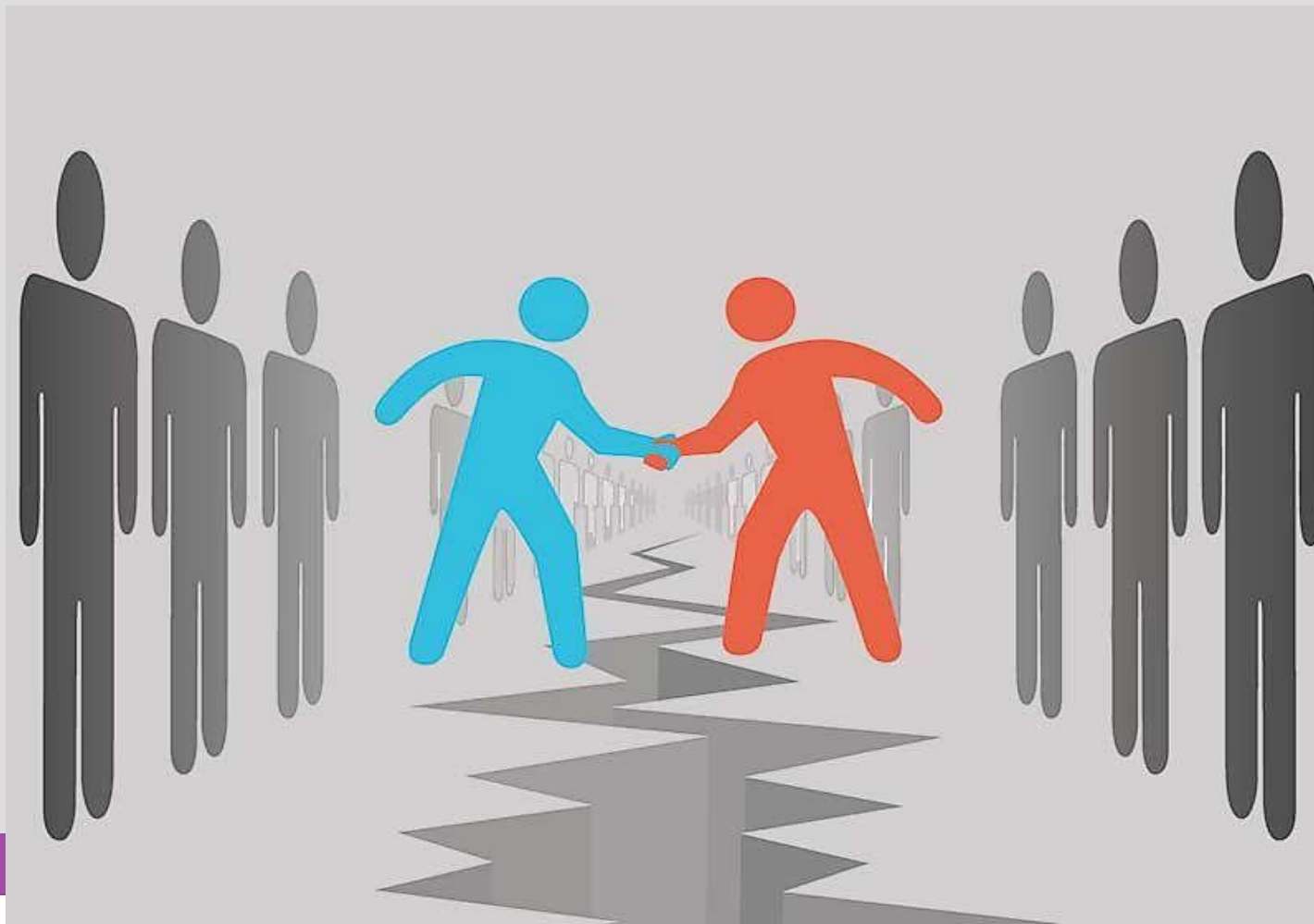
При низкой напористости и высоком стремлении к партнерству - модель "Уступка" ("приспособление") - желание сохранить или наладить благоприятные отношения, обеспечить интересы партнера путем сглаживания разногласий. Готовность уступить, пренебрегая собственными интересами, уйти от обсуждения спорных вопросов,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



При высокой напористости и низком партнерстве - модель "Противоборство" ("соперничество", "конкуренция") – желание 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.



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. Кратко установку на сотрудничество обычно формулируют так: "Не ты против меня, а мы вместе против проблемы".

