

Тактики поведения в конфликте



Тактика – это способ достижения цели. Одна и та же тактика может применяться в разных стратегиях. Выделяют следующие тактики поведения в конфликтной ситуации.

Убеждение

Применение логики и рациональных доводов для подтверждения своей позиции.

Давление

Речь идет об угрозах, запугиваниях, требованиях.

Санкции и «размахивание» властью

Подразумевается использование своего статуса для поощрений и наказаний.

Дружелюбие, лесть

Подавляет бдительность оппонента, изменяет его настрой.

Создание коалиции

Просьбы войти в положение, помочь, понять.

Манипуляции

То есть управление людьми, введение их в неопределенность.

Ультиматумы

Выполнение одной стороной чего-либо, пока ее требования не будут выполнены.

Сделка

«Я вам – вы мне».

Таким образом, тактики могут быть рациональными и иррациональными, непосредственными и опосредованными, мягкими и жесткими.

Типы поведения при конфликте

Тип поведения, как правило, больше связан с личностными особенностями участника, но от него зависит выбор стратегии. По сути это тип самого человека. Встречаются следующие типы поведения.

Авторитарный

Человек такого типа склонен переоценивать свои возможности, деспотичен и не терпит критики.

Независимо-доминирующий

Уверен в своих силах, держится обособленно и непреклонно, независим в действиях, ощущает свое превосходство.

Агрессивный

Несдержанный и вспыльчивый человек, упорный и настойчивый, недружелюбный.

Недоверчивый

Обидчивый, относящийся ко всему со скептицизмом и недоверием человек. Склонен к чрезмерной критике.

Покорный

Скромный и покорный человек, склонный к самобичеванию, с повышенным чувством вины.

Зависимый

Полностью зависящий от мнения других людей человек, нуждающийся в помощи и доверии.

Сотрудничающий

Дружелюбный человек, настроенный на сотрудничество и компромиссы.

Ответственно-великодушный

Это человек, испытывающий повышенное чувство долга. Склонный к альтруизму, помощи, великодушию, сверхобязательности.

Заключение

Для решения конфликта (в том числе с конфликтной личностью) важно ориентироваться на ряд принципов: знать, желать, сметь, уметь. Среди умений важны такие:

- не брать чужую вину;
- принимать решение и ответственность за него;
- называть проблему и предлагать пути решения;
- анализировать свое и чужое состояние и поведение (рефлексировать).

Для того чтобы уметь, то есть самому регулировать свое поведение, а не пускаться на самотек психологических защит, важно найти в себе ресурсы. Запишите в подробных деталях те ситуации, которые выбивают вас из колеи, заставляют терять контроль. Теперь проанализируете записанное и подумайте, какие ресурсы вам нужно развивать, чтобы выглядеть достойно в такой же ситуации в другой раз.

- После определения целей начинайте работать. Кому-то может понадобиться повысить коммуникативные умения, кому-то – научиться эмпатии и так далее. Чаще всего

всплывают такие проблемы, как возражение, недоверие и раздражение. Предлагаю вам в первую очередь оценить себя на предмет этих явлений.

- Но эти проблемы могут быть не ваши, а наоборот оппонента. Тогда вам необходимо разработать устойчивые механизмы поведения. Например, запишите стандартные для вашего оппонента возражения, придумайте на них выигрышный для вас ответ и всегда этим пользуйтесь. Рекомендую использовать «да, но ...», то есть соглашаетесь с правом человека так думать, но выражаете свою позицию.
- Для работы с раздражением используйте метод реальных ожиданий (чего я жду, нужно ли оно мне, как этого достичь). С недоверием можно бороться проговариванием, уточнением, волевым доверием.