

## Структурні методи вирішення конфлікту

К. Томас і Р. Кілмен виділяють наступні п'ять основних стилів поведінки в конфліктній ситуації: пристосування, ухилення, протиборство, співробітництво і компроміс.

Відповідно існують такі методи їх вирішення:

### **Метод ухилення.**

Він базується на тому, що людина намагається відійти від конфлікту, уникнути ситуації, що провокує протиріччя та уникнути обговорення питання, що приводить до конфлікту.

### **Метод примушування.**

Тут перемагають спроби примусити прийняти свою точку зору будь якою ціною, небажання цікавитися думкою інших. Особа при цьому поводить себе агресивно та впливає на опонентів силою влади.

### **Метод згладжування.**

Цей стиль характеризується поведінкою, яка продиктована переконанням, що не варто злитися, оскільки це негативно позначається на всіх. І потрібно стимулювати почуття спільності між членами колективу.

### **Метод співробітництва**

Означає, що члени колективу активно беруть участь у пошуку рішення, яке б задовольняло всіх учасників суперечки, не забуваючи своїх інтересів, проводиться відкритий обмін думками всіх учасників конфлікту.

### **Метод компромісу.**

Він характеризується прийняттям точки зору іншої сторони, але тільки до певної межі. Це дуже цінується в управлінських ситуаціях, оскільки зводить до мінімуму недоброзичливість і дає можливість вирішити конфлікт, щоб задовольнити всі сторони. Але слід пам'ятати, що використання цього методу на ранній стадії розвитку конфлікту може зашкодити справі та її вирішенню.

Вирішення проблем — це визнання розбіжностей у думках і готовність ознайомитися з іншими точками зору, щоб краще зрозуміти причину конфлікту та знайти вихід, прийнятний для всіх сторін. Отже, в складних ситуаціях, де різноманітність підходів і точна інформація є запорукою для прийнята розумних рішень, появу конфліктних ситуацій потрібно навіть стимулювати, використовуючи її як один із засобів вирішення проблем. Однак при цьому треба володіти способами вирішення та виходу з конфліктних ситуацій. Також слід пам'ятати, що способи вирішення конфліктів, час, який на це витрачається, у людей з різними індивідуально-психологічними характеристиками відмінні.

Наприклад, холерик вирішує все швидко, напористо, і для нього краще факти, ніж бути у невизначеності.

Меланхолік довго розмірковує, все зважує, не приступає до дій, тому що перший крок, на його думку, перекриває інші можливості.

Характер, як індивідуальна риса психологічного складу особистості, проявляється в поведінці, ставленні до оточуючого світу. І це потрібно врахувати під час вирішення конфлікту, і впливати на людину так, щоб не зашкодити ні людині, ні самому колективу.

Для управління конфліктом можна використати дві стратегії: попередження й вирішення, причому стратегія вирішення залежно від ситуації реалізується двома способами — примусом і переконанням, підкріпленим засобами стимулювання.

Стратегія попередження конфлікту - сукупність заходів організаційного і роз'яснювального характеру, а саме: покращення умов, більш справедливий розподіл ресурсів, винагороди, зміна структури організації, системи управління нею, забезпечення виконання правил внутрішнього розпорядку, етикет.

Стратегія вирішення конфлікту спрямована на те, щоб змусити або переконати конфліктуючі сторони припинити ворожі дії і приступити до переговорів, знайти оптимальне рішення, яке б виключало поразку будь-якої сторони і визначило б напрям ефективної діяльності

Далі визначається причини виникнення конфлікту, його межі, позиції сторін, інтереси, і разом з учасниками знаходять шляхи виходу із даної ситуації. При необхідності застосовуються адміністративні методи впливу, або організуються проведення переговорів. Переговори — це набір тактичних прийомів, спрямованих на пошук взаєморозуміння між конфліктуючими сторонами.

Вирішення конфліктів — це усунення повністю або частково причин, які провокують конфліктну ситуацію.

#### **Успішне вирішення конфліктів передбачає:**

- визнати існування конфлікту, тобто визнати його учасників, наявність протилежних цілей;
- визначити можливості переговорів, уточнити, які мають вестись переговори, з посередником чи без нього;
- узгодити процедуру переговорів, визначити, де, коли і як почнуться переговори, тобто обговорити терміни, місце, процедуру ведення переговорів;
- уточнити коло питань, які є предметом конфлікту;
- розробити варіанти рішень.
- прийняття узгодженого рішення;
- реалізація прийнятого рішення.
- приймається система повноважень і відповідальності, а також чітко визначаються процедури і правила взаємодії конфліктуючих.

До того ж, всі ці питання для того, щоб конфліктуючі добре зрозуміли, чого від них чекають і в якій ситуації.