

Стратегии конструктивного и деструктивного поведения в конфликте

Все приемы манипулирования направлены на создание ситуаций, помогающих манипулятору использовать партнера для достижения своих целей. Вот деструктивные стратегии поведения в конфликте и стратегии конструктивного поведения.

Автор: Наталья Владимировна Гришина, доктор психологических наук, профессор Санкт-Петербургского государственного университета.

Стратегии поведения, избираемые участниками конфликта, имеют решающее значение для развития и результата конфликта. Есть следующие стратегии поведения участников конфликта:

1. доминирование (конкуренция, соперничество, борьба, напористость);
2. уход (избегание, игнорирование);
3. уступчивость (иногда обозначается как приспособление);
4. сотрудничество (кооперация, интеграция).
5. компромисс.

Деструктивные стратегии поведения в конфликте

Типичными деструктивными приемами воздействия на партнера в конфликтной ситуации является использование угроз, «эмоциональных ударов» (унижения, оскорбления в адрес противника), ссылка на авторитет (или его отрицание), уклонение от обсуждения проблемы, лесть и т. д. Рассмотрим несколько примеров деструктивных приемов.

1. *Запугивание и угрозы.* Общая формула: «потому что я сильнее тебя», «потому что если ты не..., то я ...» Примеры: «У меня есть возможности оказать на вас влияние», «Если вы не решите мой вопрос, мне придется обратиться к вашему руководству».
2. *Унижение партнера, оскорбления в его адрес.* Общая формула: «потому что ты (делаешь это всегда неправильно; никогда не можешь ясно объяснить, что ты хочешь; никогда не доводишь дело до конца; просто дурак; ничего в этом не понимаешь)». Примеры: «Вы даже не в состоянии понять проблему», «Вы постоянно делаете ошибки в самых простых ситуациях».
3. *Ссылки на свой авторитет или отрицание авторитета другого.* Общая формула: «потому что я... (здесь решаю; лучше вас в этом разбираюсь)», «потому что вы... (совсем не так компетентны, правы, как думаете)». Примеры: «Поверьте, мне уже неоднократно приходилось принимать подобные решения», «Не думаю, чтобы вы в этом разбирались лучше других».
4. *Уклонение от обсуждения проблемы.* Примеры: «По-моему, вы драматизируете ситуацию», «Я вообще не вижу здесь никакой проблемы».
5. *Лесть.* Примеры: «Вы настолько лучше меня в этом разбираетесь, что вам нетрудно будет найти правильное решение проблемы», «Неужели ты не пойдешь мне навстречу, ведь ты же все можешь и тебе это ничего не стоит».

Среди наиболее часто и типично использовавшихся была выделена своеобразная «психологическая редукция», сведение возникшей конфликтной ситуации к «плохому характеру» участника (или участников) конфликта. Работник жалуется на плохую

организацию труда или несправедливость руководителя, а его обвиняют в «скандальности». С помощью этого приема занятая человеком позиция интерпретируется как следствие тех или иных его личностных особенностей и тем самым обесценивается. При этом ему наносится «эмоциональный удар», нередко вынуждающий его занять позицию защиты и оправдания себя.

Другой прием — это «привязывание» неустраивающего поведения работника к интересам группы, состоящее в противопоставлении интересов отдельной личности и группы в целом. В этом случае возникает потенциальная возможность давления на человека со стороны группы.

Следующий прием ослабления позиции партнера — это его *компрометация*, причем какие бы зоны ни затрагивались, она в целом способствует снижению доверия к человеку, что, в конечном счете, ослабляет его позицию.

Кроме упомянутых приемов воздействия на «конфликтующего» мы сталкивались и с другими тактиками «силового» воздействия на человека: «застать врасплох», «найти уязвимые места у партнера и воспользоваться его слабостью», наконец, использование угроз и других способов наиболее грубого давления. Все они, однако, связаны с применением силы и направлены на то, чтобы «подавить» партнера.

Методы воздействия могут включать в себя и «мягкие» приемы и разнообразные формы манипулирования, позволяющие «переиграть» партнера. Все приемы манипулирования направлены на создание ситуаций, помогающих манипулятору использовать партнера для достижения своих целей.

Е. Доценко на основе анализа работ разных авторов выделил **пять групп признаков, характеризующих манипуляцию:**

1. психологическое воздействие как родовой признак понятия;
2. отношение манипулятора к другому как к средству достижения собственных целей;
3. стремление получить односторонний выигрыш;
4. скрытый характер воздействия;
5. использование (психологической) силы, игра на слабостях.

Стратегии конструктивного поведения

Одно из наиболее известных описаний приемов взаимодействия — это правила ведения конструктивного спора по Станиславу Кратохвилу (табл. 1 и 2), включающие описания позитивных и деструктивных приемов вербальной коммуникации в конфликтной ситуации.

Таблица 1. Конструктивный спор по Кратохвилу: стиль спора

	+	—
1. Конкретность	В споре имеется предмет, нападение или защита сводится к конкретному поведению.	Обобщение: поведение называется «типичным», ссылка на события прошедшие или не имеющие отношения к делу.
2. Вовлеченность	Оба увлечены, наносят и получают сильные «удары».	Один из участников не задействован, находится в стороне от спора, оскорбляется, прекращает спор преждевременно и т. д.
3. Коммуникация	Ясная, открытая, каждый говорит за себя, думает то, что говорит.	Слишком частое повторение своих доводов и невнимание к доводам

	Его можно понять и ответить ему. Хорошая «обратная связь».	другого. Скрытые признаки непонимания, намеки, неясности «шум».
4. «Честная игра»	Не допускаются «удары ниже пояса» и принимается во внимание, сколько может вынести партнер.	Аргументы не относятся к предмету спора, но нацелены в чувствительное место.

Таблица 2. Конструктивный спор по Кратохвилу: результат спора

	+	—
1. Информативность	Что-то узнал(а) или получил(а), научился чему-то новому.	Не узнал(а) ничего нового.
2. Отреагирование	Исчезла напряженность, уменьшилось озлобление, выяснены претензии.	Напряжение не исчезло, а осталось или усилилось.
3. Сближение	Спор привел к взаимопониманию и сближению партнеров. Есть ощущение, что это их касается, что так и должно быть. Сохраняют свое достоинство.	Партнеры более отдалены, чем прежде. Ощущение, что они не поняты или сильно обижены.
4. Улучшение	Устранение проблемы, разрешение ситуации, оправдания, извинения, планы на будущее.	Ничего не решено, участник не старается ничего исправить или оставляет это другому и не хочет его простить.

Наиболее распространенными приемами ведения обсуждения и предъявления своей позиции являются приемы *аргументации* и *контраргументации*. К техникам аргументации обычно относят предъявление аргументов, развертывание аргументов и метод положительных ответов, а к техникам контраргументации — «перелицовку» аргументов партнера, их расчленение и встречное развертывание аргументации.

Например, метод положительных ответов предполагает постановку конкретных вопросов, с помощью которых по каждому отдельному пункту достигается согласие оппонента. Тем самым, оба партнера постепенно приходят к одному выводу. Метод перелицовки направлен на подведение партнера к противоположным выводам с помощью постепенного прослеживания решения проблемы вместе с ним. Метод расчленения предполагает конкретизацию и разделение аргументов партнера с их последующей проработкой и т. д.

Научитесь выгодно вести себя в любом конфликте