

KOMUNIKĀCIJAS PRASMES DAŽĀDĀS KULTŪRSOCIĀLĀS VIDES

Konflikta jēdziens Konflikta risināšanas stratēģijas

Pasniedzēja: Gražina Aperavičiene
5. modulis
Panevėžas biznesa konsultāciju centrs

Projekts „Nodarbinātība un uzņēmējdarbība bez robežām
(BEE)” Nr. LLI-138

Konflikts – pretēju mērķu, interešu, pozīciju, uzskatu vai viedokļu sadursme, nopietnas domstarpības, kuru laikā cilvēku pārņem nepatīkamas jūtas vai pārdzīvojumi.

Conflictus (lat.) – konflikts

Konflikta pozitīvā loma:

Konflikts - attiecību, procesu attīstības avots;

Konflikts - signāls personības izmaiņām;

Konflikts - iespēja satuvināties;

Konflikts - iespēja izlādēt saspringtas attiecības;

„Strīdos dzimst patiesība”;

...

Konflikta negatīvā loma:

Rodas negatīvas emocijas;

Emocijas ņem virsroku pār prātu;

Prasa daudz enerģijas;

Bieži vien konflikts kļūst totāls;

Starp cilvēkiem attīstās konfrontācija;

Sliktāk izdodas klausīties un sadzirdēt otru;

...

Konflikta struktūra

1. Konflikta dalībnieki

Galvenie konflikta dalībnieki

(pretinieki, konkurenti, bieži vien ir konflikta iniciatori)

Konfliktējošas atbalsta grupas vai personas (piemēram, ierosinātājs, organizētājs). Dažreiz tās ir saistītas ar konfliktu vai ietekmē to.

Konflikta struktūra

2. Konflikta objekts

Tās ir objektīvi eksistējošas vai iedomātas problēmas, kuru dēļ rodas konflikts. Objekts var būt materiāla, garīga, sociāla vērtība, kuru vēlas abi konkurenti.

Konflikta struktūra

3. Konflikta vide -

apstākļi, kuros notiek konflikts, mikro un makro vide. Vides novērtējums ļauj analizēt konfliktu kā sociālu situāciju

Konflikta psiholoģiskais saturs

Motīvi – iekšējs stimuls sākt konfliktu, lai apmierinātu savas vajadzības. Dažreiz patiesie motīvi tiek slēpti.

Konfliktu uzvedība – konflikta dalībnieku darbības (stratēģija un taktika).

Izšķir 4 konflikta fāzes, kuras var cikliski atkārtoties vairākas reizes:

- ▶ *Sākotnējā* – konflikta situācijas rašanās, konflikta situācijas uztvere, apzināšanās (iespēja atrisināt konfliktu 92 %)
- ▶ *Pieauguma* – atklātas konfliktējošas mijiedarbības sākums (šajā fāzē iespēja atrisināt konfliktu ir 46 %)
- ▶ *Konflikta* – atklāta konflikta attīstība (iespēja atrisināt konfliktu mazāka nekā 5 %)
- ▶ *Nobeiguma* (iespēja atrisināt konfliktu 20 %)

Konflikta cēloņi:

Ierobežoti resursi – laiks, darbi, nauda, materiālās vērtības, viss, ko var dalīt.

Cilvēku vajadzības – fizioloģiskās, drošības, sociālās, pašnovērtējuma, pašaktualizācijas.

Atšķirīgas vērtības – pasaules uzskats, ideoloģija.

Nepareiza informācija, informācijas trūkums.

Konflikta risināšanas veidi:

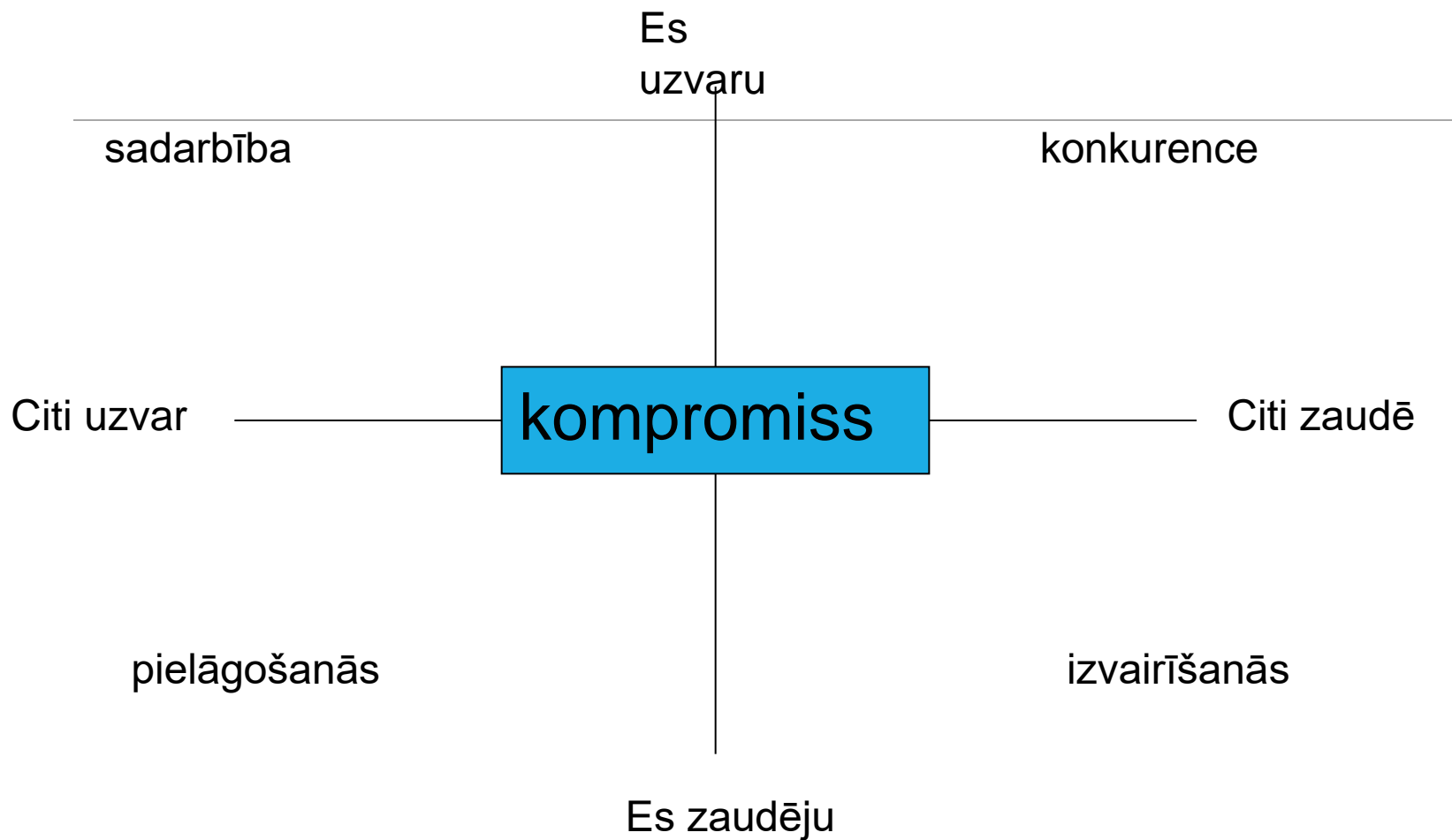
Konkurēšana – „uzvara par katru cenu”;

Izvairīšanās – „nemodini guļošu suni”;

Pielāgošanās „miers, bet par katru cenu”;

Sadarbība „uzvarēsim abi”;

Kompromiss „es tev – tu man”.



Sacensība – viena puse mēģina uzvarēt par otras puses sakāves cenu. Cilvēki izvēlas šo stratēģiju, kad viņi redz problēmu „vai nu – vai”. Spēks šajā stratēģijā ir vissvarīgākā iezīme, aizstāvot savu pozīciju (varbūt fizisks, autoritātes, intelektuālais). Tipiskā uzvedība:

- jūs mēģināt pierādīt, ka otram cilvēkam nav taisnība;
- pūšaties tik ilgi, kamēr „viņi” pārdomās;
- pārkliežat citus;
- nepieņemat skaidru atteikumu;
- pieprasāt beznosacījumu paklausību;
- apmuļķojat citus;
- aicināt sabiedrotos, lai atbalsta;
- pieprasāt oponenta piekrišanu, lai tiktu saglabātu labas attiecības ar jums.

Izvairīšanās

I. Fiziska vai emocionāla aiziešana no konflikta. Tipiskā uzvedība:

- klusēšana;
- demonstratīva aiziešana;
- apvainošanās un aiziešana;
- apslēptas dusmas;
- depresija;
- pāridarītāja ignorēšana;
- dzēlīgi mājienu „viņu” virzienā „viņiem” aiz muguras;
- pāriešana uz „tīri lietišķām attiecībām”.
- pilnīga atteikšanās komunicēt gan personīgi, gan lietišķi.

II. Aizejot jūs atņemat sev iespēju ietekmēt turpmāko notikumu gaitu.

Pielāgošanās – tiek pieņemta oponenta pozīcija, savas intereses netiek aizstāvētas. Lai saglabātu labas attiecības, tiek noliegta konflikta esamība.

Tipiskā uzvedība:

- jūs izturaties tā, it kā viss būtu kārtībā;
- turpināt izturēties tā, it kā nekas nebūtu noticis;
- jūs samierināties ar to, kas notiek, lai neizjauktu mieru;
- izmantojat savu šarmu, lai sasniegtu mērķi;
- klusējat, bet vēlāk kaļat atriebības plānus;
- nomācat visas savas negatīvās emocijas.

Kompromiss – abas puses var nebūt pilnībā apmierinātas ar sarunām, jo zaudē daļu no savām interesēm.

Abas puses piekāpjas, cerot, ka tā būs vislabāk. Tipiskā uzvedība:

- uzturat draudzīgas attiecības;
- meklējat pareizo risinājumu;
- savu interešu objektu sadalāt vienādi;
- izvairāties no pārākuma;
- mēģināt kaut ko iegūt sev;
- izvairāties no vienkāršām sadursmēm;
- nedaudz piekāpjas labu attiecību vārdā.

Sadarbība – problēmas risināšana notiek apzinātas diskusijas veidā.

Mērķis – atrast risinājumu, kas atbilst abu pušu vajadzībām. Šī stratēģija īpaši noderīga tad, ja problēmas risinājums abām pusēm ir ļoti nozīmīgs; kad pretiniekiem ir ilgtermiņa attiecības.

KONFLIKTSITUĀCIJU PADZIĻINA

1. NEVERBĀLĀ UZVEDĪBA

1. Sejas izteiksme (nicināšana, ironija)
2. Poza (kareivīgums)
3. Žesti (draudi, pamācīšana)
4. Attāluma neievērošana
5. Pieskārieni

2. VERBĀLĀ UZVEDĪBA

1. Nepiekrišana apsūdzībai
2. Partnera personības noniecināšana
3. Ignorēšana
4. Neapmierinātības iemesla noniecināšana

3. CILVĒKA JUTĪGUMA PUNKTI

Vārds, uzvārds

Tautība

Dzimums

Reliģiskā pārliecība

Personības iezīmes

Fiziskie trūkumi

Pašcieņa, cieņa

KONFLIKTSITUĀCIJU PĀRVALDA

1. PERSONISKĀ SAGATAVOŠANĀS KONFLIKTAM
2. KONFLIKTU RISINĀŠANAS ALGORITMS

„Tvaika izlaišana”

Daļēja piekrišana (piekrišana, ka apsūdzībām vai pārmetumiem ir pamats)

Neapmierinātības cēloņa konkretizēšana

Abām pusēm pieņemama risinājuma meklēšana