Задание подготовлено в рамках проекта АНО «Лаборатория модернизации образовательных ресурсов» «Кадровый и учебно-методический ресурс формирования общих компетенций обучающихся по программам СПО», который реализуется с использованием гранта Президента Российской Федерации на развитие гражданского общества, предоставленного Фондом президентских грантов.

*Разработчик*: Комарова Алеся Александровна, ГБПОУ СО «Самарский техникум кулинарного искусства»

*Курс*: Общие компетенции профессионала (43.01.09, ОП.17)

*Тема*: Устная коммуникация

Вы работаете в сфере услуг и ежедневно общаетесь с многочисленными клиентами. Неизбежны и конфликты в вашей работе. Знание стратегий выхода из конфликтов помогает эффективно общаться с окружающими людьми.

Изучите источник.

**Подготовьте выступление для одногруппников, цель которого - обратить их внимание на то, что следует осваивать способы разрешения конфликтов для успешной работы.**

**В своем выступлении расскажите, что такое конфликты и какие стратегии их урегулирования существуют. Сообщите, какой из стратегий урегулирования конфликтов вы посоветовали бы пользоваться чаще, и объясните, в чем заключаются два ее преимущества.**

Регламент выступления - 3 минуты.

Во время подготовки выступления вы можете сделать заметки: план выступления и/или данные, которые вы собираетесь упоминать в выступлении. При подготовке заметок вы не можете переписывать текст источника.

**Выступите в группе. После выступления будьте готовы ответить на вопросы.**

\* \* \*

Конфликт - это способ разрешения противоречий, возникающих на почве несоответствия суждений, целей, интересов, выводов, умозаключений, мнений или взглядов на те или иные аспекты.

Стратегия выхода из конфликта представляет собой основную линию поведения оппонента во время решения конфликта.

**Выделяют пять основных стратегий** (по К. Томасу): соперничество, компромисс, сотрудничество, уход, приспособление.

**Соперничество** заключается в навязывании другой стороне выгодного для себя решения. Соперничество оправдано в случаях: явной конструктивности предлагаемого решения; выгодности результата для всей группы или организации, а не для отдельного лица или микрогруппы; важность результата борьбы для того, кто поддерживает эту стратегию; отсутствие времени на договоренность с оппонентом. Соперничество целесообразно в экстремальных и принципиальных ситуациях, в случае дефицита времени и высокой вероятности опасных последствий.

**Компромисс** состоит в желании оппонентов завершить конфликт частичными уступками. Он характеризуется отказом от части требований, которые ранее выдвигались, готовностью признать претензии другой стороны частично обоснованными, готовностью простить. Компромисс эффективен в случаях: понимания оппонентом, что он и соперник имеют равные возможности; наличия взаимоисключающих интересов; удовлетворения временным решением; угрозы потерять все.

**Приспособление или уступка**, рассматривается как вынужденный или добровольный отказ от борьбы и сдача своих позиций. Принять такую стратегию оппонента вынуждают различные мотивы: осознание своей неправоты, необходимость сохранения хороших отношений с оппонентом, сильная зависимость от него; несерьезность проблемы. Кроме того, к такому выходу из конфликта приводит значительный ущерб, который нанесен в процессе борьбы, угроза еще более серьезных негативных последствий, отсутствие шансов на иной результат, давление третьей стороны.

**Уход** от решения проблемы или избегание, является попыткой выйти из конфликта при минимальных потерях. Отличается от аналогичной стратегии поведения во время конфликта тем, что оппонент переходит к ней после неудачных попыток реализовать свои интересы с помощью активных стратегий. Собственно, речь идет не о решении, а о угасании конфликта. Уход может быть вполне конструктивной реакцией на длительный конфликт. Избегание, применяется при отсутствии сил и времени для устранения противоречий, стремление выиграть время, наличия трудностей в определении линии своего поведения, нежелании решать проблему вообще.

Сотрудничество считается наиболее эффективной стратегией поведения в конфликте. Оно предполагает стремление оппонентов к конструктивному обсуждению проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника в поиске решения. Наиболее эффективным является в ситуациях сильной взаимозависимости оппонентов; склонности обоих игнорировать различия во власти; важности решения для обеих сторон; беспристрастности участников.

Выбор стратегии выхода из конфликта зависит от различных факторов. Обычно они указывают на личные особенности оппонента, уровень нанесенного ему ущерба и собственного ущерба, наличие ресурсов, статус оппонента, возможные последствия, серьезность решаемой проблемы, продолжительность конфликта.

Наиболее вероятным является использование компромисса, потому что шаги навстречу, что делает хотя бы одна из сторон, позволяют достичь ассиметричного (одна сторона уступает больше, другая - меньше) или симметричного (стороны делают примерно равные взаимные уступки) согласия.

Изучение разрешения конфликтов между руководителем и подчиненным показало, что треть этих конфликтов заканчивается компромиссом, две трети - уступкой (преимущественно подчиненного) и только 1-2% конфликтов завершаются путем сотрудничества. В конфликтах между руководителем и подчиненным в 60% ситуаций начальник прав в претензиях к подчиненному (через упущение в работе, недобросовестное исполнение обязанностей, небрежность). Поэтому большинство руководителей последовательно используют в конфликте стратегию соперничества, добиваясь от подчиненного желаемого поведения.

Еще в 1942 г. американский социальный психолог М. Фолет указывала на необходимость разрешения (урегулирования) конфликтов, а не их подавления. Среди способов она выделила победу одной из сторон, компромисс и интеграцию. Под интеграцией понималось новое решение, при котором выполняются условия обеих сторон, причем ни одна из них не претерпит серьезных потерь. В дальнейшем данный способ разрешения конфликта получил название «сотрудничество».

В основе компромисса лежит технология уступок к сближению или торг. Компромисс имеет следующие недостатки*:* споры по поводу позиций сторон приводят к сокращению сделок; создается основа для уловок; возможное ухудшение отношений, потому что могут быть угрозы, давление, прекращение контактов; при наличии нескольких сторон торг усложняется и т.п.

Несмотря на это, в реальной жизни компромисс применяется часто. Для его достижения может быть рекомендована техника открытого разговора, которая заключается в том, чтобы: предложить прекратить конфликт; признать свои ошибки, уже сделанные в конфликте, они, наверное, есть и признать их для вас почти ничего не стоит; сделать уступки оппоненту, где это возможно, в том, что в конфликте не является главным. В любом конфликте можно найти несколько мелочей, в которых нетрудно уступить. Можно уступить в серьезных, но не принципиальных вещах, высказать пожелания относительно уступок, необходимых со стороны оппонента, они, как правило, касаются основных интересов в конфликте; спокойно, без негативных эмоций обсудить взаимные уступки, при необходимости и возможности скорректировать их; если удалось договориться, то как-то зафиксировать, что конфликт исчерпан.

Стиль сотрудничества целесообразно осуществлять по методу принципиальных переговоров.

Отделение людей от проблемы: разграничение отношения с оппонентом и проблемы; поставьте себя на место оппонента и не потворствуйте своим опасениям; показывайте готовность разобраться с проблемой; будьте твердыми к проблеме и мягкими к людям.

Внимание к интересам, а не к позициям: спрашивайте «почему?» и «почему нет?»; фиксируйте базовые интересы; ищите общие интересы; объясняете жизненность и важность ваших интересов; признайте интересы оппонента частью проблемы.

Предлагайте взаимовыгодные варианты: не ищите единого решения проблемы; отделите поиск вариантов от их оценки; расширяйте круг вариантов решения проблемы; ищите взаимную выгоду; выясняйте, что предпочитает другая сторона.

Используйте объективные критерии: будьте открыты для доводов другой стороны; не поддавайтесь давлению, а только принципам, для каждой части проблемы используйте объективные критерии; используйте несколько критериев; используйте справедливые критерии.

Сочетание стратегий определяет способ устранения противоречий, что лежит в основе конфликта.

*Использованный источник*: Р.С. Немов Психология. В 3-х кн. Кн. 1. Общая психология: учеб. для студ. высш. пед. учеб. заведений. / Р.С. Немов. 6-е изд. М.: Гуманитар.изд.центр ВЛАДОС, 2017. 631 с.

Инструмент проверки

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***ФИО обучающегося:*** | | |
| *Содержание сообщения* | Сделано заявление о необходимости осваивать способы урегулирования конфликтов | 1 балл |
| Дано определение \ разъяснение понятия «конфликт» | 1 балл |
| Перечислены стратегии урегулирования конфликтов | 1 балл |
| Приведены характеристики 5 стратегий | 2 балла |
| *Приведены характеристики 3-4 стратегий* | *1 балл* |
| Сообщено мнение о целесообразности чаще пользоваться той или иной стратегией | 1 балл |
| Дано объяснение по двум преимуществам | 2 балла |
| *Дано объяснение по одному преимуществу* | *1 балл* |
| Дан ответ на вопрос на уточнение | 1 балл |
| ***Содержание сообщения, max 9*** |  |
| *Организация сообщения* | Произношение отчетливое, голос достаточной громкости | 1 балл |
| Соблюден регламент (1:50-3:20 мин) | 1 балл |
| Смысловые блоки выступления отделены паузами | 1 балл |
| Смысловые блоки выступления выделены и связаны с помощью вербальных средств (средств логической связи) | 2 балла |
| ***Организация сообщения, max 5*** |  |
| *РО* | Параметры единой шкалы, ***max 3*** |  |
| ***Максимальный балл*** | | ***17 баллов*** |

***Для справки:***

Из источника обучающийся может заимствовать следующие объяснения:

* соперничество помогает избежать опасных последствий конфликта / выиграть время.
* компромисс помогает найти решение с минимальным отказом от своих требований / дает возможность сохранить взаимоотношения с оппонентом;
* приспособление / уступка помогает сохранить хорошие отношения с оппонентом;
* уход от решения или избегание помогает сохранить силы и время / могу не решать проблему вообще.
* сотрудничество помогает найти решение, устраивающее обе стороны конфликта / дает возможность сохранить взаимоотношения с оппонентом.