

1. Разрешение конфликта силой (интерес только к себе, выигрыш – проигрыш)

Карен Кларк может жестко настаивать на своем, отказавшись принимать заказ и пригрозив разрывом сотрудничества. Она может аргументировать это тем, что компания строго придерживается сроков и нарушение договора недопустимо. В крайнем случае можно подать иск на поставщика.

+:

- Поддержание дисциплины среди поставщиков.
- Демонстрация жесткой позиции в бизнесе.

-:

- Высокая вероятность испортить отношения с поставщиком.
- Возможные судебные разбирательства.
- Упущенная возможность получить товар, который мог бы принести прибыль.

2. Разрешение конфликта через сотрудничество (интерес к себе и к другим, выигрыш – выигрыш)

Карен Кларк может постараться найти компромиссное решение, предложив, например, частично принять товар сейчас, а оставшуюся часть вернуть. Также можно согласовать скидку на задержанный товар, чтобы компенсировать убытки.

+:

- Сохранение деловых отношений с Marie Modes.
- Возможность выгодно использовать полученный товар.
- Избежание юридических разбирательств.

-:

- Требуется переговоров и гибкости.
- Поставщик может не пойти на уступки.

3. Уход от конфликта (низкий интерес к себе и к другим, проигрыш – проигрыш)

Карен может проигнорировать ситуацию, оставив грузовик с товаром без рассмотрения, рассчитывая, что поставщик сам решит проблему. Однако это может вызвать негативные последствия, такие как ухудшение отношений с Marie Modes и возможные юридические претензии.

+:

- Избежание конфронтации.

-:

- Высокий риск потери контракта.
- Возможные репутационные и финансовые последствия.

4. Вхождение в положение другой стороны (невыигрыш – выигрыш)

Карен может пойти на уступки поставщику, приняв товар полностью или частично, несмотря на нарушение сроков. Это позволит сохранить партнерские отношения, но может создать прецедент для будущих нарушений.

+:

- Поддержание хороших отношений с поставщиком.
- Возможность договориться о льготных условиях на будущие поставки.

-:

- Потеря контроля над сроками поставок.
- Возможные финансовые убытки из-за задержки.

5. Разрешение конфликта через компромисс (невыигрыш – невыигрыш)

Карен может договориться с Marie Modes о приемлемом варианте, например:

- Принять товар с скидкой за нарушение сроков.

- Принять только часть заказа, остальное вернуть.
- Согласовать изменение условий будущих контрактов, чтобы предотвратить подобные ситуации.

+:

- Частичное сохранение деловых отношений.
- Минимизация финансовых потерь.
- Демонстрация гибкости, но без ущерба для дисциплины.

-:

- Обе стороны идут на уступки.
- Возможные дополнительные издержки.

Наиболее рациональным решением является компромиссное разрешение конфликта. Оно позволяет избежать конфронтации, сохранить партнерские отношения и минимизировать убытки. При этом Карен остается последовательной в соблюдении сроков, но также учитывает сложную ситуацию поставщика.

Обоснование выбора:

- Полный отказ (вариант 1) может привести к судебным разбирательствам и потере выгодного партнера.
- Полное принятие товара (вариант 4) создаст риск будущих нарушений со стороны поставщика.
- Игнорирование проблемы (вариант 3) приведет к убыткам и ухудшению репутации.
- Сотрудничество (вариант 2) – идеальный, но маловероятный сценарий, если поставщик не идет на уступки.

Таким образом, компромиссный подход (частичное принятие товара + скидка) является наиболее сбалансированным решением.