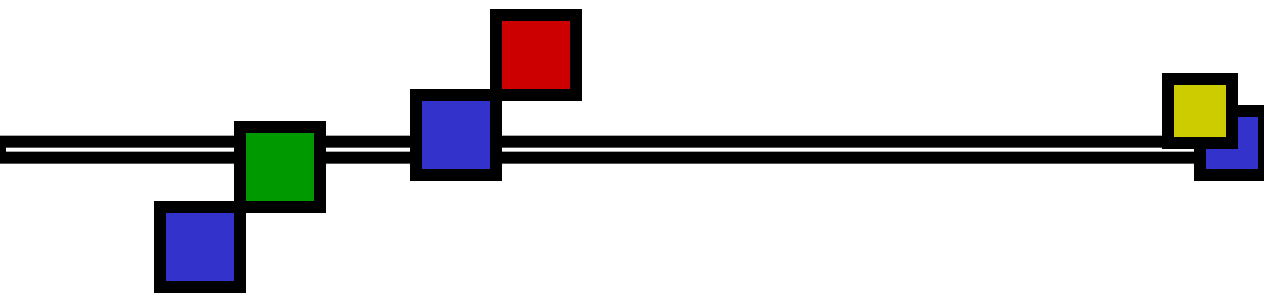


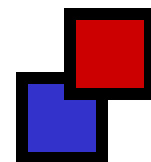
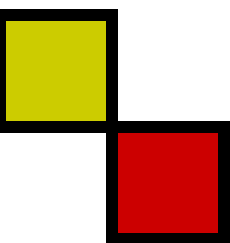
● ● ●

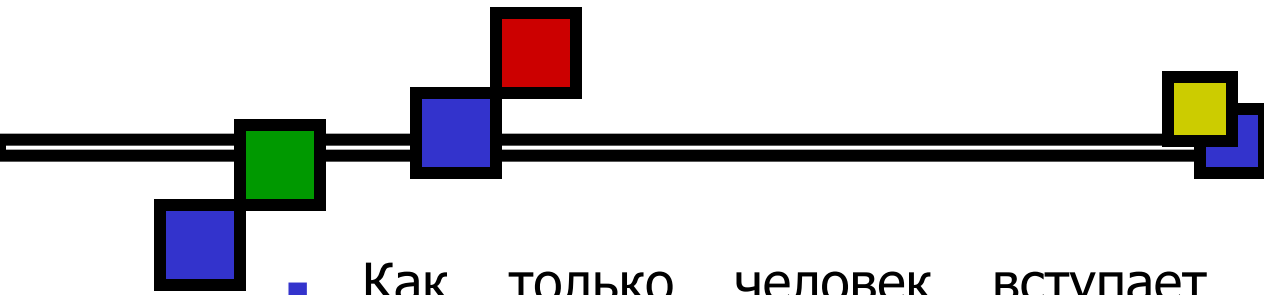
Стили и стратегии  
поведения в  
конфликтной  
ситуации



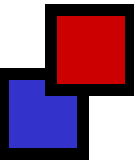
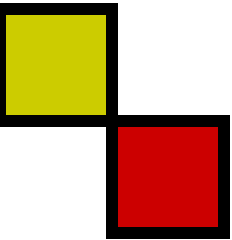


Конфликт - столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций, отдельно взятого эпизода в сознании, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями.





- Как только человек вступает в конфликт или обостряется конфликтная ситуация, он может сознательно и целенаправленно выбрать свой подход к нему, вместо того, чтобы стихийно следовать наработанным штампам поведения. Таким образом, осознанное целенаправленное поведение в конфликте сводится к выбору стратегии и тактики.
- **Стратегия** – это программа и план действия удовлетворения своей конкретной потребности или своего конкретного интереса в данном конфликте.
- **Тактика** – это средства, обеспечивающие данную стратегию, которые в конечном счете определяют стиль поведения человека в конфликте. Каждой из стратегий присущи определенные тактические действия, для каждой требуются определенные качества личности.



У. Томасом и Р.Х. Килменном были разработаны основные наиболее приемлемые стратегии поведения в конфликтной ситуации. Они указывают, что существуют пять основных стилей поведения при конфликте:

- ❖ приспособление;
- ❖ компромисс;
- ❖ сотрудничество;
- ❖ уклонение;
- ❖ соперничество или конкуренция.

Стиль поведения в конкретном конфликте определяется той мерой, в которой вы хотите удовлетворить собственные интересы, действуя при этом пассивно или активно, и интересы другой стороны, действуя совместно или индивидуально.

# Стили поведения в конфликтной ситуации



# Соперничество (конкуренция)



# Соперничество (конкуренция) – («Акула»)



- Стратегию соперничества может использовать человек, обладающий сильной волей, достаточным авторитетом, властью, не очень заинтересованный в сотрудничестве с другой стороной и стремящийся в первую очередь удовлетворить собственные интересы.
- Это ориентация на победу, не считаясь ни со своими жертвами, ни с ущербом, нанесенным противоположной стороне. Предпочтение такого поведения в конфликте часто обусловлено стремлением оградить себя от психологической травмы, вызванной чувством поражения. Эта стратегия отражает такую форму борьбы, при которой одна сторона выходит победителем.

# Стратегию «Конкуренция»

## рекомендуется использовать:

- в том случае, если Вы, обладая неопределенной властью, уверены в правильности своего решения данной ситуации;
- исход очень важен для Вас и Вы делаете большую ставку на свое решение проблемы;
- решение необходимо принять быстро и Вы имеете для этого достаточно авторитета и возможностей;
- если Вы чувствуете, что Вам нечего терять, и у Вас нет иного выбора;
- Вы находитесь в критической ситуации, которая требует мгновенного реагирования.
- Однако следует иметь в виду, что это не тот стиль, который можно использовать в близких личных отношениях, так как кроме чувства отчуждения он ничего больше не может вызвать. Его также нецелесообразно использовать в ситуации, когда Вы не обладаете достаточной властью, а Ваша точка зрения по какому-то вопросу расходится с точкой зрения начальника.



# Приспособление



# Приспособление

# («Плюшевый медведь»)



- Этот тип реагирования направлен на максимум во взаимоотношениях и минимум в достижении личных целей. Это принесение в жертву собственных интересов ради интересов другого. Это установка на доброжелательность, на желание не задеть чувства другого.

- Стиль приспособления означает, что Вы действуете совместно с другой стороной, но при этом не пытаетесь отстаивать собственные интересы в целях сглаживания атмосферы и восстановления нормальной рабочей атмосферы. Считается, что этот стиль наиболее эффективен, когда исход дела чрезвычайно важен для другой стороны и не очень существенен для Вас, либо когда вы жертвуете собственными интересами в пользу другой стороны.

Стратегию «Приспособления»  
рекомендуется использовать, когда:

- Вас не особенно волнует происходящее;
- Ваш вклад в данную ситуацию не слишком велик;
- лучше сохранить в данной ситуации хорошие отношения, чем отстаивать свои интересы;
- правда не на Вашей стороне;
- у Вас мало шансов победить.

Компромисс



DAN WALTERS PHOTOGRAPHY

## Компромисс («Лиса»)

- Этот стиль означает совместные действия с другим человеком, уступки в своих интересах, чтобы и противник сделал то же самое. Такие люди, как правило, предлагают среднюю позицию, стараясь найти сочетание выгод и потерь для обеих сторон.



- В этом плане он несколько напоминает стиль сотрудничества, однако осуществляется на более поверхностном уровне, так как стороны в чем-то уступают друг другу.



# Уклонение



## Уклонение («Черепаша»)

- Реализуется обычно, когда затрагиваемая проблема не столь важна для Вас, Вы не отстаиваете свои права, не сотрудничаете ни с кем для выработки решения и не хотите тратить время и силы на ее решение.



- Этот стиль рекомендуется также в тех случаях, когда одна из сторон обладает большей властью или чувствует, что не права, или считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.



# Стратегию «Уклонение» рекомендуется использовать, когда:

- источник разногласий тривиален и несущественен для Вас по сравнению с другими более важными задачами, а поэтому Вы считаете, что не стоит тратить на него силы;
- знаете, что не можете или даже не хотите решить вопрос в свою пользу;
- у Вас мало власти для решения проблемы желательным для Вас способом;
- хотите выиграть время, чтобы изучить ситуацию и получить дополнительную информацию, прежде чем принять какое-либо решение;
- пытаться решать проблему немедленно — опасно, так как вскрытие и открытое обсуждение конфликта могут только ухудшить ситуацию;
- Не следует думать, что этот стиль является бегством от проблемы или уклонением от ответственности. В действительности уход или отсрочка может быть вполне подходящей реакцией на конфликтную ситуацию, так как за это время она может разрешиться сама собой, или Вы сможете заняться ею позже, когда будете обладать достаточной информацией и желанием разрешить ее.

**Сотрудничество**



# Сотрудничество («Сова»)

- Человек с таким типом реагирования открыто признает конфликт, предъявляет свои интересы, выражает свою позицию и предлагает пути выхода из конфликта. Улаживая спорную ситуацию, люди с таким типом реагирования пытаются определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы. При этом от противника ожидает ответного сотрудничества.



- Этот стиль наиболее труден, так как требует более продолжительной работы. Цель его применения — разработка долгосрочного взаимовыгодного решения. Такой стиль требует умения объяснять свои желания, выслушивать друг друга, сдерживать свои эмоции.

## Стратегию «Сотрудничество» рекомендуется использовать, когда:

- необходимо найти общее решение, если каждый из подходов к проблеме важен и не допускает компромиссных решений;
- у Вас длительные, прочные и взаимозависимые отношения с другой стороной;
- основной целью является приобретение совместного опыта работы;
- стороны способны выслушать друг друга и изложить суть своих интересов;
- у Вас есть время поработать над возникшей проблемой;
- обе вовлеченные в конфликт стороны обладают одинаковыми возможностями для решения проблемы.

- **В заключение необходимо отметить, что каждый из этих стилей эффективен только в определенных условиях и ни один не может быть выделен как самый лучший.**
- **Суть заключается в том, чтобы сознательно сделать тот или иной выбор, учитывая конкретные обстоятельства и склад своего характера.**

