

Стратегии поведения в конфликте



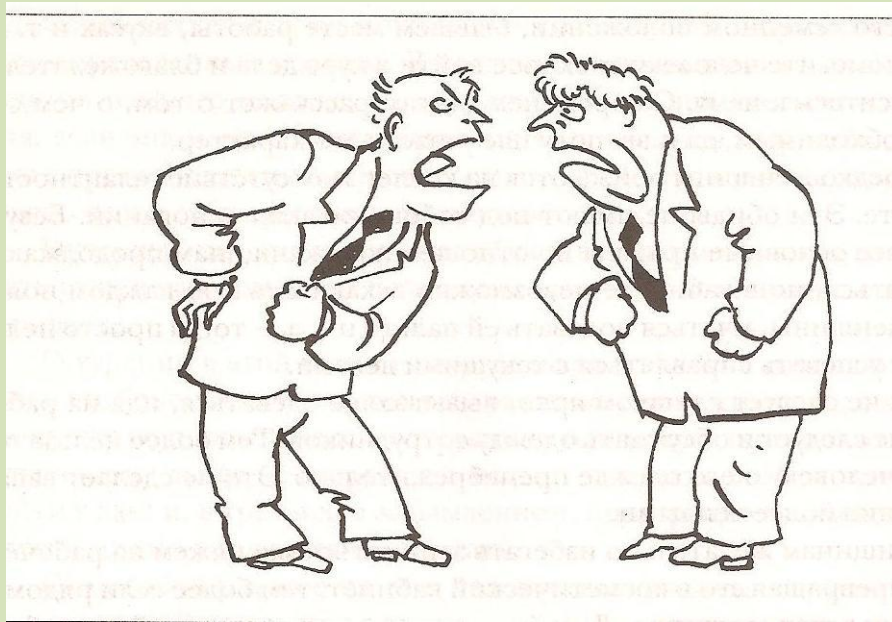
КОНФЛИКТ

```
graph TD; A[КОНФЛИКТ] --> B[КОНСТРУКТИВНЫЙ]; A --> C[ДЕКОНСТРУКТИВНЫЙ]; B --> D[• СОПЕРНИЧЕСТВО]; B --> E[• СОТРУДНИЧЕСТВО]; B --> F[• КОМПРОМИСС]; B --> G[• ИЗБЕГАНИЕ]; B --> H[• ПРИСПОСОБЛЕНИЕ];
```

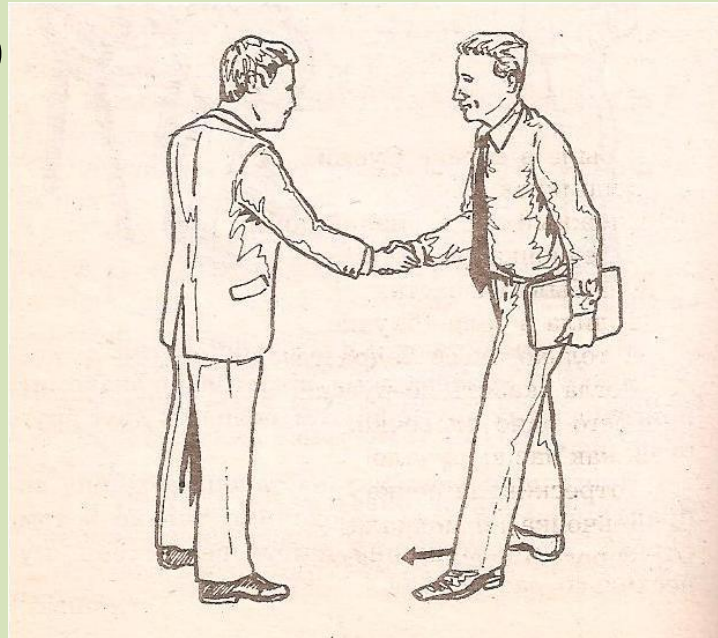
КОНСТРУКТИВНЫЙ
ДЕКОНСТРУКТИВНЫЙ

- **СОПЕРНИЧЕСТВО**
- **СОТРУДНИЧЕСТВО**
- **КОМПРОМИСС**
- **ИЗБЕГАНИЕ**
- **ПРИСПОСОБЛЕНИЕ**

- **Деструктивные конфликты** – это конфликты, при которых разрушаются межличностные связи, резко снижается эффективность работы, а решение проблемы становится невозможным.



- **Конструктивные конфликты** не выходят за рамки деловых отношений и предполагают пять стратегий поведения: соперничеств , сотрудничество, компромисс, приспособо



е

- **Соперничество** – это открытая «борьба» за свои интересы. Данная стратегия используется тогда, когда человек обладает сильной волей, властью и достаточным авторитетом. Однако соперничество редко приносит долгосрочные результаты; тот, кто сегодня проиграл, в последствии может отказаться от сотрудничества. Поэтому эта стратегия не может быть использована в личных, близких отношениях

- Мои интересы

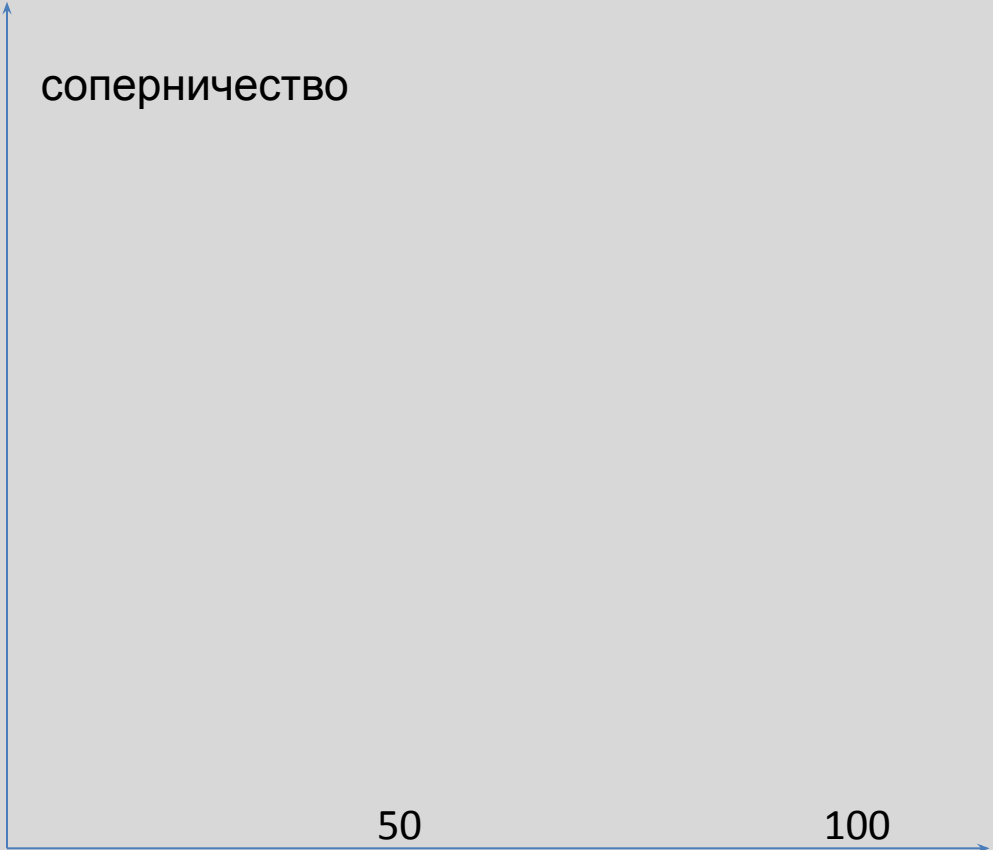
-
-

- 100 соперничество

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

- 0 50 100 Интересы другого

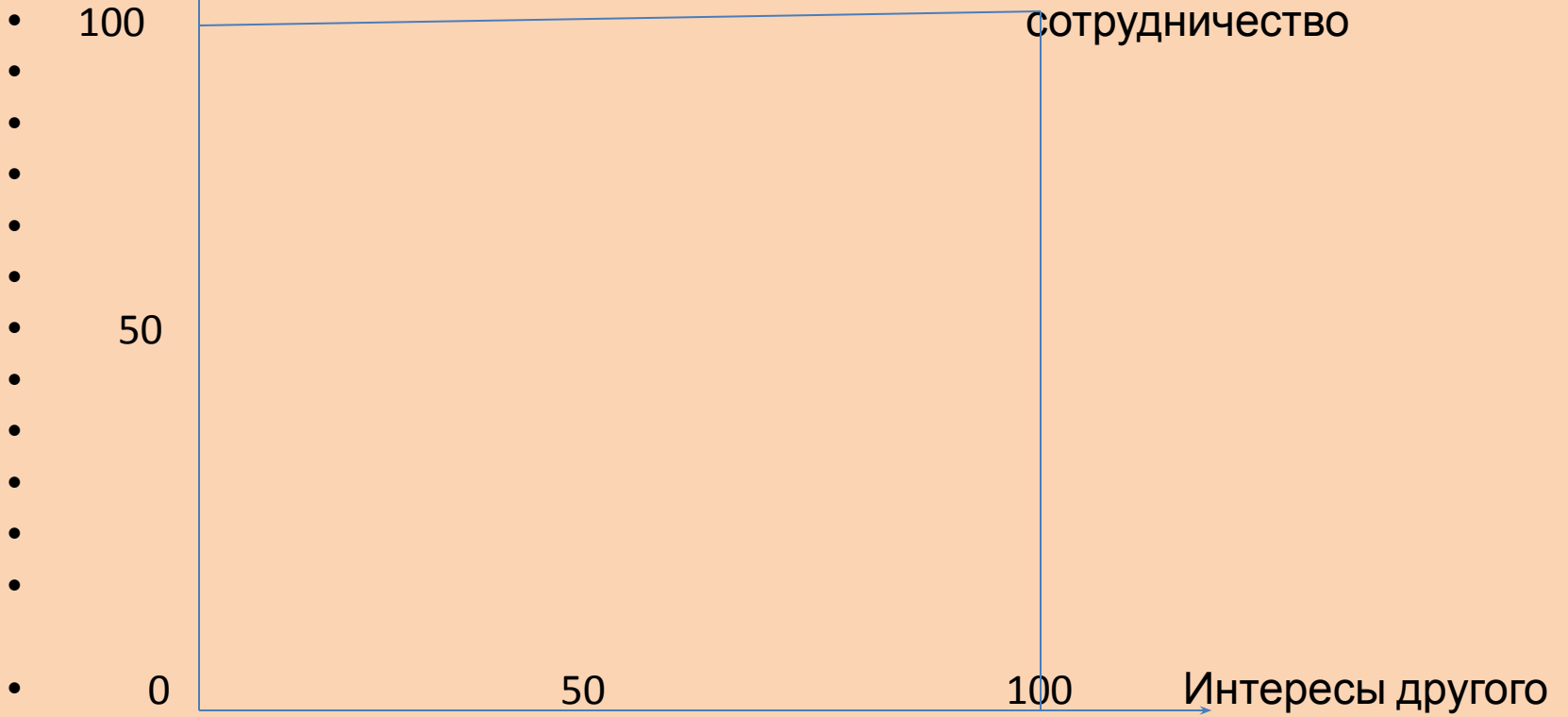
-



- **Сотрудничество** – это поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон. Такая стратегия ведет к успеху в делах и личной жизни, так как в процессе разрешения конфликта есть стремление к удовлетворению нужд всех. Специалисты рекомендуют начать реализацию этой стратегии с фраз типа: «Я хочу справедливого исхода для нас обоих», «Давайте посмотрим, что можно сделать, чтобы получить то, что мы оба хотим» и т.п. Сотрудничество предполагает умение (желание) сдерживать свои эмоции, объяснять свои решения и выслушивать другую сторону. При сотрудничестве происходит приобретение совместного опыта работы и вырабатываются навыки слушания.

- Мои интересы

-
-



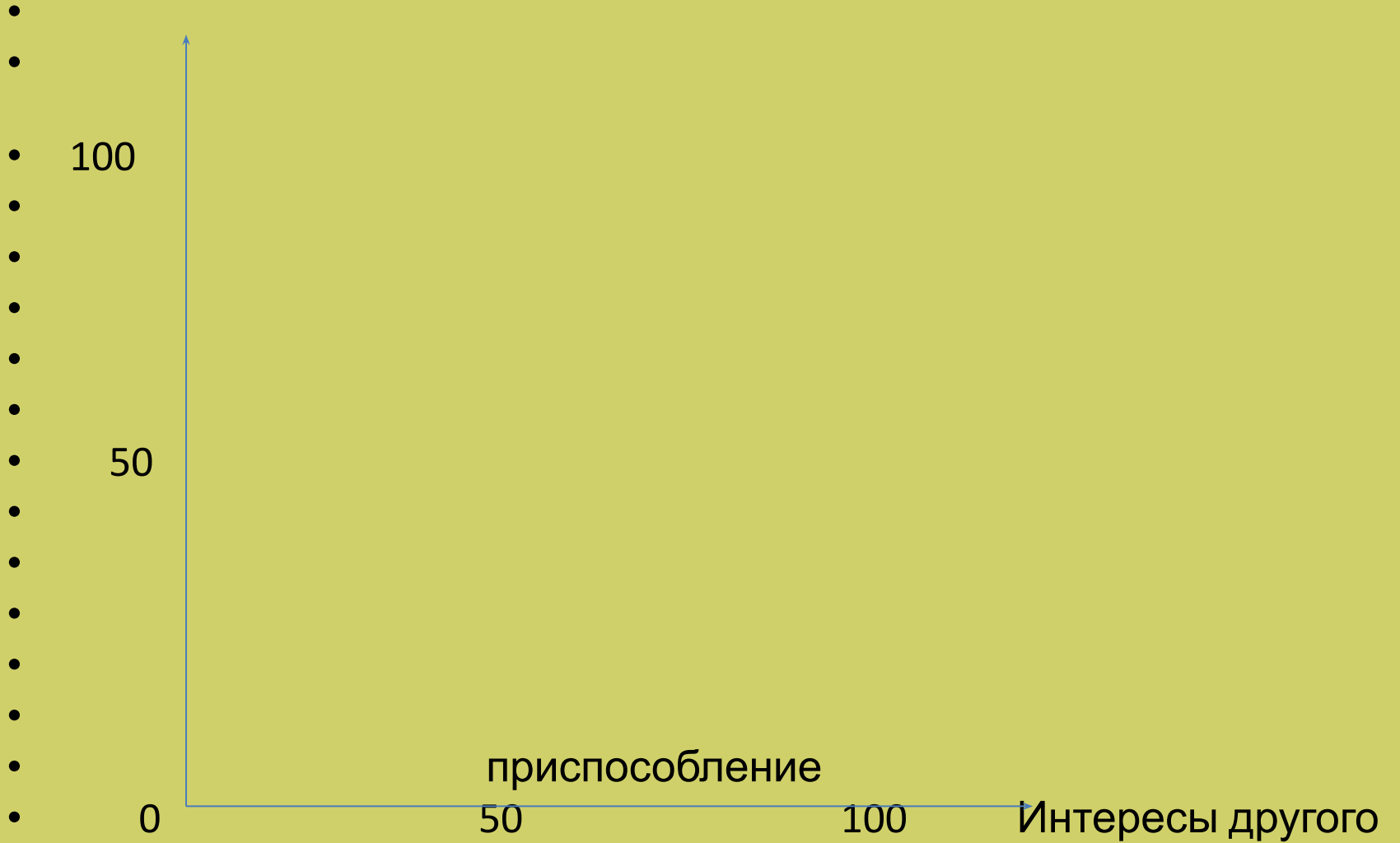
-

- **Компромисс** – это урегулирование разногласий через взаимные уступки. Такая стратегия эффективна тогда, когда обе стороны желают одного и того же, но точно знают, что одновременно их желания невыполнимы. Компромисс позволяет хоть что-то получить, чем все потерять, и дает возможность выработать временное решение, если на выработку другого нет времени.

- **Избегание** – это стремление выйти из конфликта, не решая его, не настаивая на своем, но и не уступая своего. Данную стратегию рекомендуется использовать в случаях, когда одна из сторон чувствует, что не права, что нет серьезных оснований для продолжения контактов. Более того, уход или отсрочка позволяет предположить, что за это время ситуация разрешится сама собой или вы можете ею заняться, когда будете обладать достаточной информацией или желанием разрешить ее.

- **Приспособление** представляет собой тенденцию к сглаживанию противоречий, поступаясь своими интересами. Если нужда другого человека окажется более важной, чем ваша, а переживания – сильнее, то эта стратегия является единственной для разрешения конфликта.

- Мои интересы



Стратегия приспособления может применяться, если:

- - вас не особо волнует случившееся, а предмет разногласия для вас не важен;
- - вы осознаете, что правда на вашей стороне;
- - вы чувствуете, что ваши шансы на победу минимальны;
- - вы считаете, что лучше сохранить добрые отношения с партнером, чем отстаивать собственную позицию.

Мои
интересы

100

соперничество

сотрудничество

50

компромисс

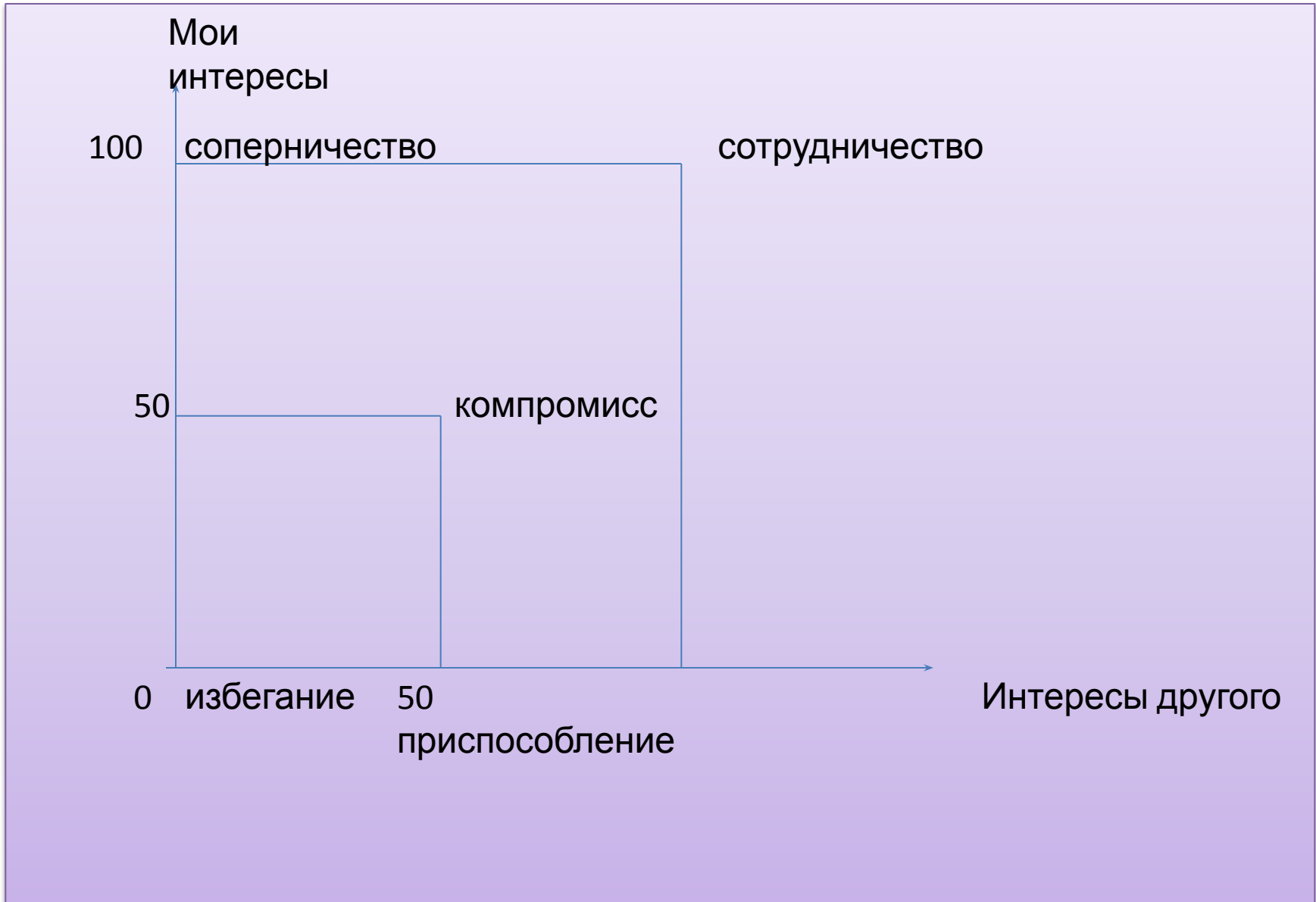
0

избегание

50

приспособление

Интересы другого



Задание

В темном переулке на тебя напал грабитель, который требует отдать ему все деньги. Как ты поступишь в данной ситуации, используя различные стратегии поведения в конфликте?

Тест «Стратегии поведения в конфликтах»

Инструкция: вам предлагается 15 утверждений. Каждый пункт тестовой методики оцените следующим образом:

- «совсем не согласен» - 1 балл;
- «не согласен» - 2 балла;
- «скорее согласен» - 3 балла;
- «согласен» - 4 балла;
- «полностью согласен» - 5 баллов.

Подведение итогов

Стратегия поведения *№*
утверждения

Соперничество	1, 6, 11
Избегание	2, 7, 12
Сотрудничество	3, 8, 13
Приспособление	4, 9, 14
Компромисс	5, 10, 15

Стратегия поведения в конфликтной ситуации считается выраженной, если сумма баллов превышает **10**.

Домашнее задание

- выучить стратегии поведения в конфликтных ситуациях (Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. – М.: Издательский центр «Академия», 2006, стр. 92 – 93)