

Стили поведения в конфликтной ситуации



Конфликт – это столкновение
противоположных интересов (целей,
позиций, мнений и др.)



Стили поведения в конфликтной ситуации по К.Томасу

- ▶ 1.Соперничество
- ▶ 2.Сотрудничество
- ▶ 3.Компромисс
- ▶ 4.Приспособление
- ▶ 5.Избегание

Соперничество

стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому



Соперничество наиболее эффективно в условиях :

- ▶ когда исход очень важен для вас;
- ▶ когда вы обладаете достаточным авторитетом и властью;
- ▶ когда вы находитесь в критической ситуации, которая требует быстрого, даже мгновенного реагирования;
- ▶ когда у вас нет иного выбора;
- ▶ когда вы можете дать понять группе людей, что находитесь в тупике, тогда как кто-то должен повести их за собой

Сотрудничество

- ▶ создание участниками конфликта альтернативы, полностью удовлетворяющей обе стороны.



Сотрудничество наиболее эффективно в условиях :

- ▶ решение проблемы очень важно для обеих сторон;
- ▶ у вас тесные и длительные взаимоотношения;
- ▶ у вас есть время поработать над проблемой;
- ▶ обе стороны имеют одинаковую власть или хотят проигнорировать различия в обладании реальной властью.

Компромисс

- ▶ когда вы сходитесь в частичном удовлетворении своего желания и частичном выполнении желания другого

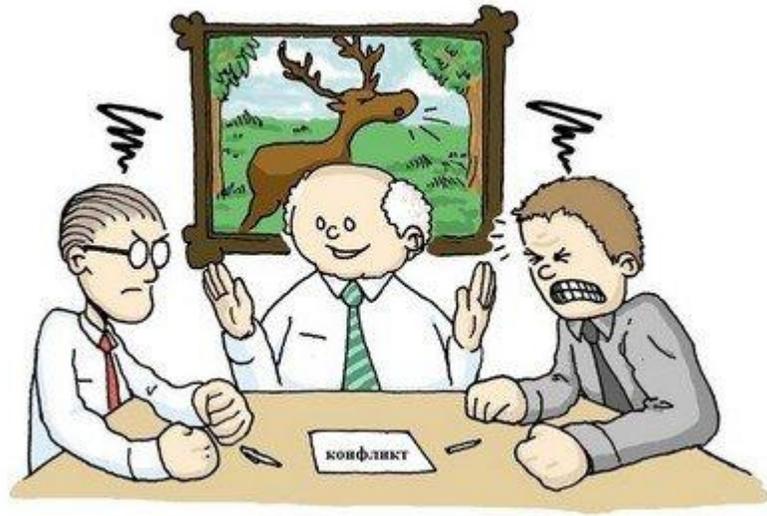


Компромисс наиболее эффективен в условиях:

- ▶ когда у участников конфликта одинаковая власть и они имеют взаимоисключающие интересы;
- ▶ когда требуется быстрое и временное решение;
- ▶ когда другие подходы оказались неэффективными;
- ▶ когда компромисс позволяет сохранить взаимоотношения.

Приспособление

- ▶ принесение в жертву собственных интересов ради другого



Приспособление наиболее эффективно в условиях:

- ▶ когда вы чувствуете, что немного уступая, вы теряете мало;
- ▶ когда надо смягчить ситуацию;
- ▶ когда вы понимаете, что итог намного важнее для другого, чем для вас;
- ▶ когда правда не на вашей стороне.

Избегание

- ▶ отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей.



Избегание наиболее эффективно в условиях:

- ▶ когда затрагиваемая проблема не столь важна для вас;
- ▶ когда вы чувствуете свою неправоту и правоту другого, к тому же если он обладает большей властью;
- ▶ когда вы общаетесь со сложным собеседником;
- ▶ когда вы пытаетесь принять решение, но не знаете, что предпринять;
- ▶ когда у вас недостаточно информации по проблеме;
- ▶ когда велика напряженность и нужно ее сбросить;
- ▶ когда вам нужно выиграть время.