

# Поведенческая стратегия в конфликте

# Стратегия поведения в конфликте

*Рассматривается как ориентация личности (группы) по отношению к конфликту, установка на определенные формы поведения в ситуации конфликта.*

*В основе этой модели лежат ориентации участников конфликта на свои интересы и интересы противоположной стороны.*

01

---



# Стиль конкуренция – «акула»

Стратегию конкуренции (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.

# Применение

**Этот стиль можно использовать, если:**

- *исход конфликта очень важен для вас и вы делаете большую ставку на решение возникшей проблемы в свою пользу;*
- *вы обладаете достаточной властью и авторитетом и вам представляется очевидным, что предлагаемое вами решение – наилучшее;*
- *вы чувствуете, что у вас нет иного выбора и вам нечего терять;*
- *вы должны принять непопулярное решение и у вас достаточно полномочий для выбора этого шага;*
- *вы взаимодействуете с подчиненными, предпочитающими авторитарный стиль;*
- *вы находитесь в критической ситуации, которая требует мгновенного реагирования.*



👍 *Не копятся отрицательные эмоции*

👍 *Подходит для экстремальных ситуаций*



👎 *Конфликт не решается справедливо*

👎 *Постоянный конфликт со всеми*

02

---



# Стиль сотрудничество— «Сова»

Человек с таким типом реагирования открыто признает конфликт, предъявляет свои интересы, выражает свою позицию и предлагает пути выхода из конфликта. 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.

# Применение

**Этот стиль можно использовать в ситуациях, когда:**

- *решение проблемы очень важно для обеих сторон, и никто не хочет полностью от него устраниваться;*
- *у вас прочные, длительные, взаимозависимые отношения с другой стороной;*
- *стороны способны выслушивать друг друга и излагать суть своих интересов, умеют интегрировать точки зрения;*
- *основной целью является приобретение совместного опыта работы;*
- *у вас есть время поработать над возникшей проблемой;*
- *обе вовлечённые в конфликт стороны обладают равной властью или хотят игнорировать разницу в положении для того, чтобы на равных искать решение проблемы.*



👍 *Справедливое,  
окончательное разрешение  
конфликта*



👎 *«Совой» быть трудно, так как  
надо думать не только о себе, но  
и о других*



03

---



# Стиль компромисс— «лиса»

Суть данного стиля заключается в том, что стороны стремятся урегулировать разногласия при взаимных уступках. Он наиболее эффективен, если обе стороны хотят одного и того же, но знают, что одновременно это невыполнимо. 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.

# Применение

Такой подход к разрешению конфликтов целесообразно использовать в следующих ситуациях:

- *необходимо найти наиболее быстрое и наиболее экономичное решение;*
- *вас может устроить временное решение;*
- *другие подходы к решению проблемы кажутся неэффективными;*
- *компромисс позволяет сохранить значимые для Вас взаимоотношения;*
- *обе стороны имеют одинаково убедительные аргументы и обладают одинаковой властью;*
- *удовлетворение Вашего желания имеет для Вас не слишком большое значение, и Вы можете несколько изменить поставленную в начале цель;*
- *компромисс позволит вам хоть что-то получить, чем все потерять;*
- *вы можете воспользоваться кратковременной выгодой.*



👍 Быстрое разрешение  
конфликта, но не всегда  
справедливое



👎 Может накапливаться  
неудовлетворённость у людей

04

---



# Стиль уклонение— «Черепашка»

Данный стиль реализуется обычно, когда проблема для вас не столь важна, вы не отстаиваете свои права, не сотрудничаете ни с кем и не хотите тратить время и силы на ее решение. Этот стиль реализуется также в тех ситуациях, когда одна из сторон обладает большей властью, либо понимает, что не права, или считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

# Применение

**Стиль уклонения рекомендуется в ситуациях, когда:**

- *источник разногласий несущественен для сторон по сравнению с другими, более важными задачами, а потому они считают, что не стоит тратить силы на решение проблемы;*
- *знаете, что не можете или даже не хотите решить вопрос в свою пользу;*
- *стороны хотят выиграть время, чтобы изучить ситуацию и получить дополнительную информацию, прежде чем принять какое-либо решение;*
- *опасно пытаться решить проблему немедленно, так как открытое обсуждение конфликта может только ухудшить ситуацию;*
- *подчиненные сами могут успешно урегулировать конфликт;*
- *у вас мало власти для решения проблемы желательным для вас способом;*
- *напряженность слишком велика, и вы ощущаете необходимость ослабления накала;*
- *ситуация очень сложна, и вы чувствуете, что разрешение конфликта потребует слишком многого;*
- *вы чувствуете себя неправым и предчувствуете правоту другого человека.*



👍 Это «безопасный стиль в опасности»

👍 Человек сам конфликты не создаёт



👎 Конфликт не решается и может возникнуть через некоторое время

05

---



# Стиль приспособление— «МЕДВЕЖОНОК»

Данный стиль означает, что вы действуете совместно с другой стороной, но при этом не пытаетесь отстаивать собственные интересы в целях сглаживания 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. 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.

# Применение

Стиль приспособления может быть применен в следующих наиболее характерных ситуациях, когда:

- *вас не особенно волнует случившееся;*
- *ваш вклад в данную ситуацию не слишком велик;*
- *вы хотите сохранить мир и добрые отношения с другими людьми;*
- *вы чувствуете, что важнее сохранить с кем-то хорошие взаимоотношения, чем отстаивать свои интересы;*
- *вы понимаете, что итог намного важнее для другого человека, чем для вас;*
- *вы понимаете, что правда не на вашей стороне;*
- *у вас мало власти или мало шансов победить;*
- *вы полагаете, что другой человек может извлечь из этой ситуации полезный урок, если вы уступите его желаниям, даже не соглашаясь с тем, что он делает, или считая, что он совершает ошибку.*





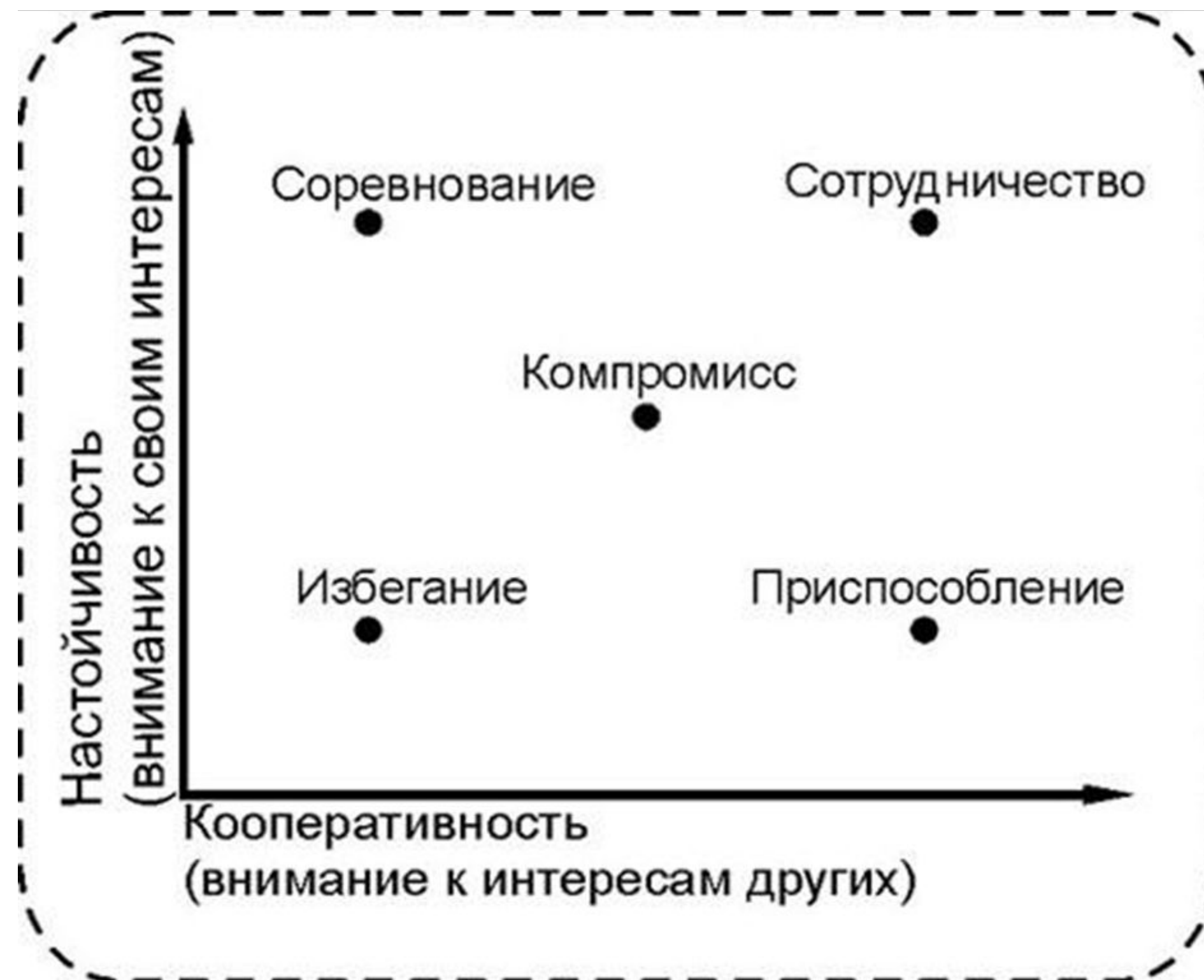
👍 *Сохраняются  
взаимоотношения между  
людьми*



👎 *Конфликты не решаются,  
накапливаются и снова  
возвращаются*

**Индивидуальные  
действия**

**Совместные  
действия**



**Активное действие**

**Пассивное действие**

Спасибо за внимание!

*Удачи в разрешении  
конфликтных ситуаций!*