

A close-up photograph of two hands shaking in a firm grip. The hand on the left is wearing a dark navy blue suit jacket with four buttons visible on the cuff and a white dress shirt. The hand on the right is wearing a blue pinstriped suit jacket and a light blue and white striped dress shirt. The background is out of focus, showing a group of diverse business professionals in an office setting, some smiling. The text 'Конфликт Часть II' is overlaid in the center of the handshake.

Конфликт Часть II

Сегодня мы поговорим про стили поведения человека в конфликтных ситуациях (стратегии).

Вы замечали что в одних и тех же неприятных ситуациях многие ваши знакомые ведут себя по-разному?

Это связано с тем, что люди предпочитают пользоваться разными стратегиями поведения при возникновении конфликтов.





Американские психологи
**Кен Томас и Ральф
Килманн**

Разработали
эффективную модель, в
которой описывается
поведение людей в
конфликтах.

Они утверждают, что все
примеры поведения
конфликтующих людей
сводятся к ПЯТИ
устойчивым стилям.

Конфликт



Неправильно считать, что какая-то стратегия поведения в конфликте хорошая, а какая-то плохая.

Каждый из пяти стилей поведения будет эффективен в подходящей ему ситуации.

Важно определить: **какая же стратегия будет адекватной в каждом конкретном случае**

№1 Соперничество

При выборе такого стиля поведения, человек *думает только о победе и стремится к ней*. Ему не важно, что чувствует и хочет другой участник конфликта.

Человек может внушить, навязать свое видение ситуации.

Выбравший эту стратегию может пойти на применение физической силы, обмана, поиск сильных союзников и. т. д.



ПРИМЕР ПОВЕДЕНИЯ

Ситуация. Есть один апельсин и двое желающих.

Участник, который пользуется стратегией соперничества, может:

- Силой забрать себе апельсин
- Позвать на помощь кого-то более сильного или влиятельного
- Убедить, что апельсин второму совершенно не нужен
- Специально принизить качества апельсина
- Внушить, что апельсин жизненно необходим ему

и т. д.





«+» стратегии соперничества:

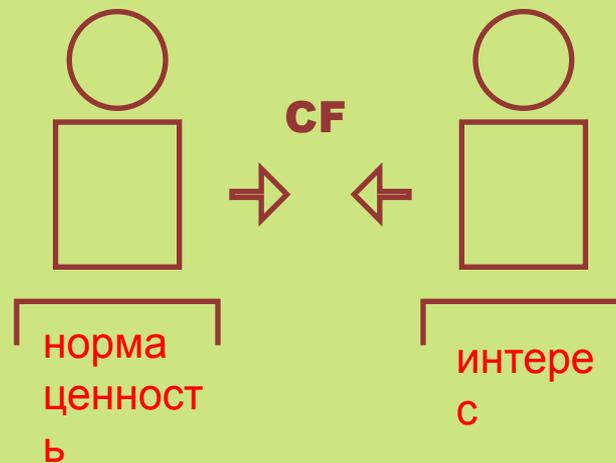
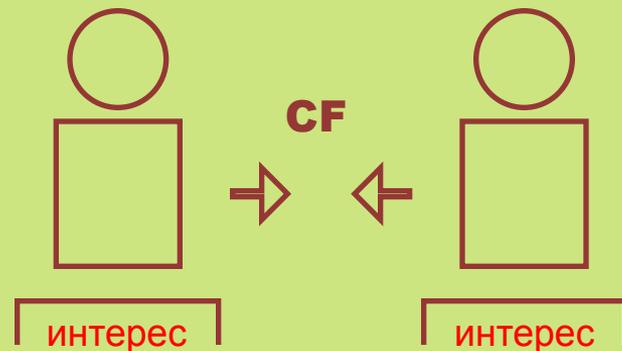
- Можно быстро решить конфликт
- Можно получить 100% желаемого

«-» стратегии соперничества:

- Ухудшение отношений с человеком
- Подавленное состояние при проигрыше, присутствие чувства вины при выигрыше
- Может быть только один победитель

Когда используем соперничество:

1. Когда сталкиваются интересы (этим основанием конфликта люди могут жертвовать)
2. Когда ваше основание значимее, чем у соперника (ценность, норма весомее интереса)
3. Когда для вас не важны отношения с соперником по конфликту
4. Когда нужно в короткое время решить проблему



№2 Приспособление (уступка)

При выборе такого стиля поведения, человек *вынужденно или добровольно сдает свою позицию* ради победы второго участника конфликта.

Часто для человека, прибегающего к приспособлению, хорошие отношения с соперником по конфликту являются значимыми.



ПРИМЕР ПОВЕДЕНИЯ

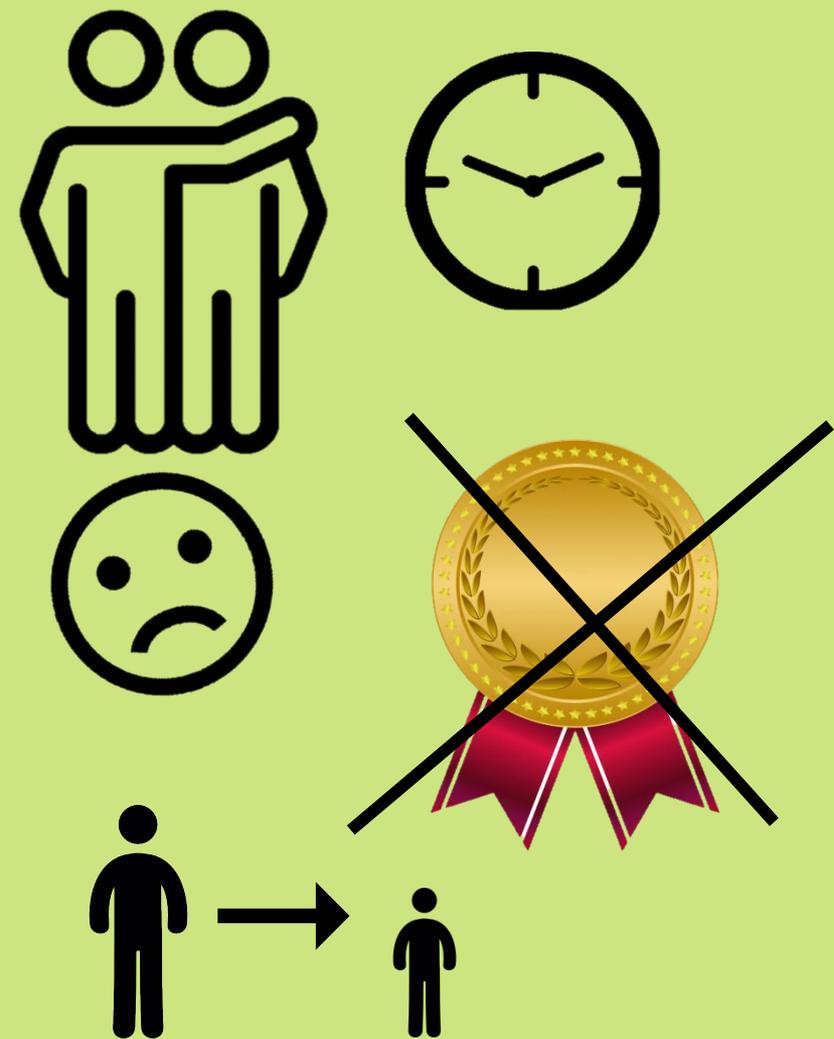
Ситуация. Есть один апельсин и двое желающих.

Участник, который использует стратегию приспособления, может:

- Просто отдать другому апельсин
- В какой-то момент под натиском сдаться
- В процессе борьбы понять, что апельсин ему не нужен и отдать другому
- Увидев расстроенным важным для него человека, отдать апельсин

и т. д.





«+» стратегии приспособления:

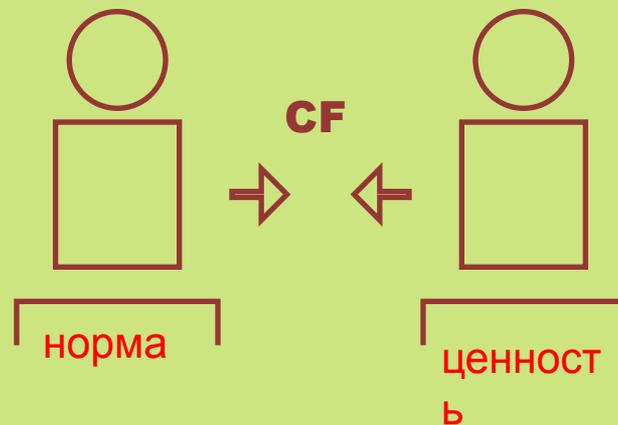
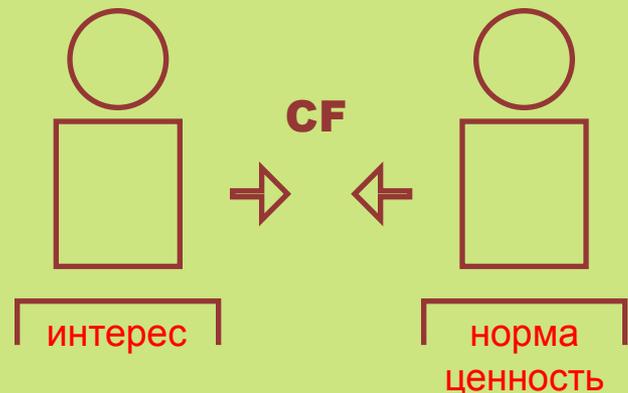
- Сохранение значимых отношений
- Можно выиграть время для разработки дальнейшего плана
- Сведение до минимума ущерба от хода борьбы

«-» стратегии приспособления:

- Снижение самооценки
- Подавленное состояние от проигрыша, чувство недовольства собой

Когда используем приспособление:

1. Если ваше основание менее значимое, чем у соперника
2. Если для вас важны отношения с соперником по конфликту
3. Когда вы понимаете, что были не правы
4. Когда вы понимаете, что сейчас не победить соперника
5. Когда проигрыш вами воспринимается более предпочтительным, чем грозящий ущерб от хода конфликта



№3 Уход (Избегание)

При выборе такого стиля поведения, человек *пытается всеми способами избежать развития конфликта.*

Человек не желает тратить свои эмоции и время на решение конфликтной ситуации. Он предпочитает оставаться с нерешенной проблемой. А бывает так, что человек просто испытывает страх перед необходимостью отстаивать свои основания



ПРИМЕР ПОВЕДЕНИЯ

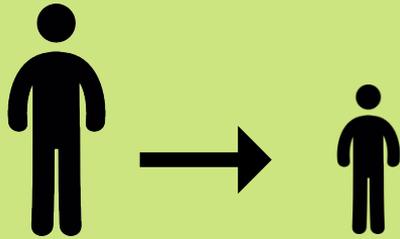
Ситуация. Есть один апельсин и двое желающих.

Участник, который использует стратегию избегания, может:

- Просто физически покинуть то место, в котором зарождается спор про апельсин
- Перевести разговор на другую тему, не заявив о своем желании получить апельсин
- Сделать вид, что не слышит вопросов, адресованных на тему «апельсин»

и т. д.





«+» стратегии избегания:

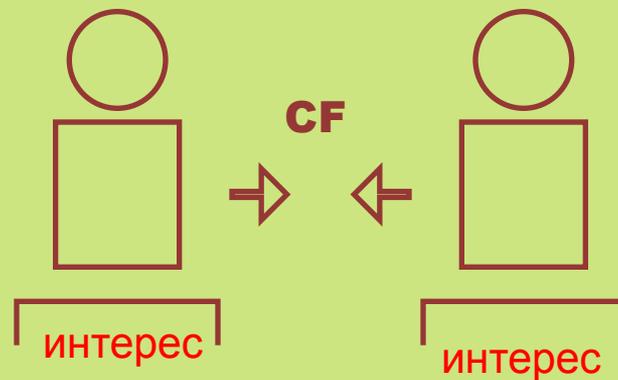
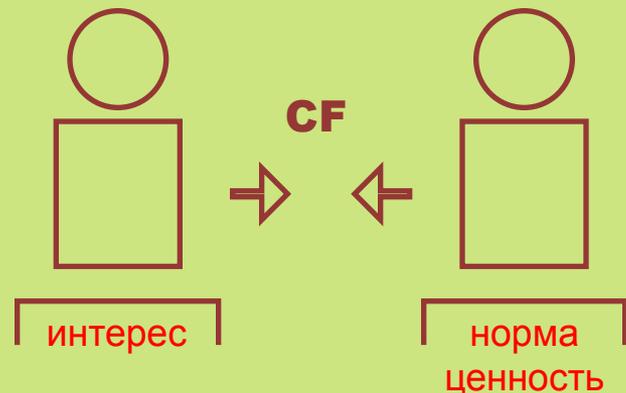
- Можно выиграть время для того, чтобы придумать дальнейшее решение возникшей ситуации
- Сохранение отношений

«-» стратегии избегания:

- Негативные эмоции по отношению к себе
- Конфликт не решен, значит проблема может возникнуть через некоторое время
- Снижается уверенность в себе

Когда используем избегание:

1. Если у вас совершенно нет сил или времени решать возникший конфликт, а основания с соперником либо равны, либо ваши основания менее значимы
2. Если для вас важны отношения с соперником по конфликту
3. Когда вам необходимо взять паузу, чтобы подумать
4. Когда вы категорически не хотите решать возникшую проблему
5. Когда ваш соперник очевидно сильнее вас



№4 Компромисс

При выборе такого стиля поведения, человек настроен на диалог с другим. Участники конфликта договариваются *о взаимных уступках*. Получается: каждая сторона, хотя бы отчасти, получает то, что хотела

Человек готов отказаться от некоторых своих требований, он частично признает претензии другой стороны обоснованными.



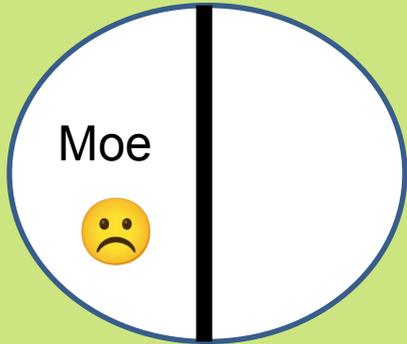
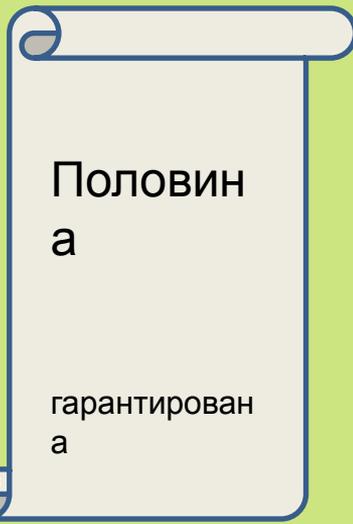
ПРИМЕР ПОВЕДЕНИЯ

Ситуация. Есть один апельсин и двое желающих.

Участник, который выберет стратегию компромисса, предложит:

- Поделить апельсин пополам
- Отдать апельсин ему сегодня, но завтра он отдаст оппоненту два апельсина
- Вложить соперниками равные части средств на второй апельсин и совместно купить его. Тогда у каждого будет по апельсину и т. д.





«+» стратегии компромисса:

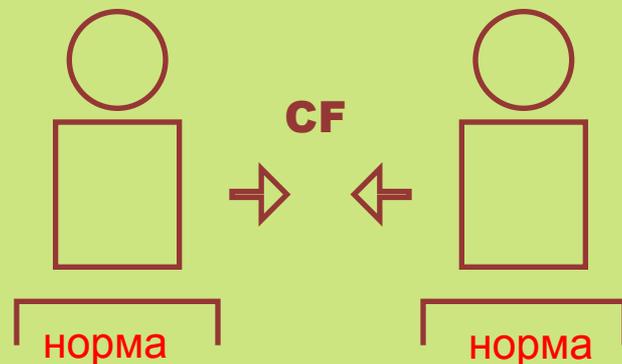
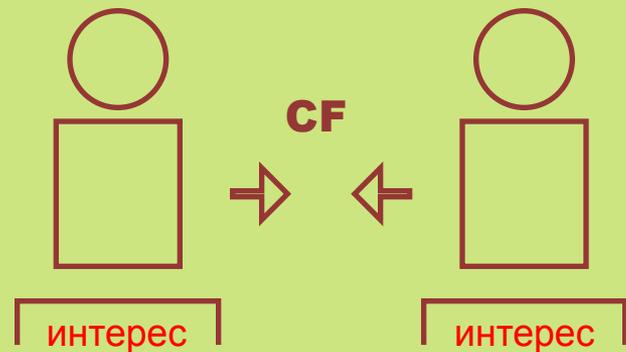
- Человек гарантированно получает 50% от желаемого
- Сохранение отношений
- Экономия времени на ходе развития конфликта

«-» стратегии компромисса:

- Человек не может получить желаемое в полном объеме
- Участники не обсуждают причины конфликта, а значит не понимают мотивы друг друга
- Возможна только при согласии на диалог обеих сторон

Когда используем компромисс:

1. Если у вас с соперником равные основания
2. Если риск потерять всё очень велик
3. Если хочется сохранить хорошие отношения
4. Если у вас с соперником равные силы, возможности и желания договориться



№5 Сотрудничество

При выборе такого стиля поведения, человек настроен, так же как и в компромиссе, на диалог с другим участником.

Но отличие в том, что люди не воспринимают друг друга как соперников. Они **совместно пытаются понять причины, по которым они вступили в конфликт**

А затем, **совместно принимают решение**. Как правило, на этапе обсуждения причин (оснований) конфликта, противоречие снимается.



ПРИМЕР ПОВЕДЕНИЯ

Ситуация. Есть один апельсин и двое желающих.

Участники, которые выберут стратегию сотрудничества, будут решать ситуацию в зависимости от вскрытых оснований.

Например: может выясниться, что одному нужна цедра апельсина для кекса, а второму мякоть для сока. Противоречие снимется. Каждый будет доволен

Или **например**, если выяснится, что один участник с утра ничего не ел, и ему апельсин нужен для утоления голода, а второй просто хочет полакомиться, то решение конфликта по обоюдному согласию может закончиться компромиссом или уступкой второго участника. Но, опять же, оба будут согласны с решением



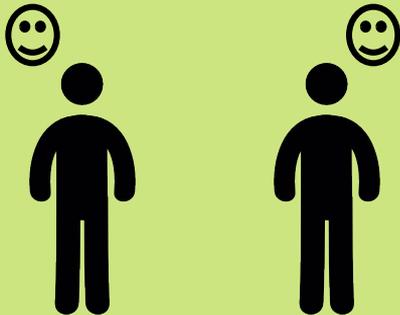


«+» стратегии сотрудничества:

- Большой шанс положительного решения конфликта
- Сохранение отношений
- Обе стороны, как правило, остаются довольны

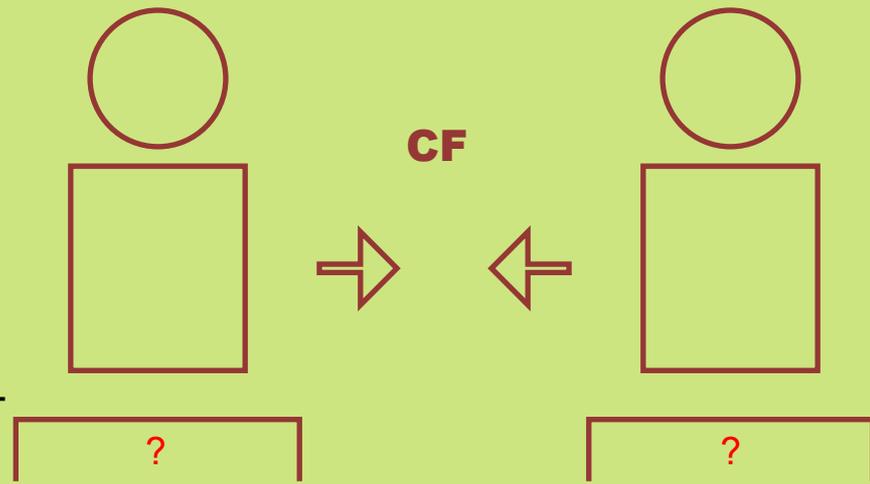
«-» стратегии сотрудничества:

- Возможна только при согласии обеих сторон на конструктивное общение и анализ причин конфликта
- Затратная по времени, энергии участников



Когда используем сотрудничество:

1. Когда обе стороны хотят узнать причины возникшего конфликта
2. Когда обе стороны располагают временем и условиями для диалога
3. Когда обе стороны очень зависят друг от друга
4. Когда обе стороны друг для друга являются ценными



Конечно, чтобы научиться понимать какую стратегию лучше использовать в той или иной ситуации, нужно научиться определять основания конфликта, а так же, не бояться тренироваться на решениях текущих конфликтов: анализировать происходящее, определять какую стратегию использовали, была ли она удачной. Помните, если конфликты эффективно решать, то можно получить массу преимуществ в жизни.



Это интересно!

В **Личных тетрадях** по ИЦН есть тест, который называется **«Как я решаю конфликт»**. Этот тест - адаптированный для подростков вариант, ставшего уже культовым, опросника Томаса-Килманна (назван по фамилиям двух ученых, разработавших эту методику)

После того, как вы сделаете выбор в каждой паре утверждений и перенесете данные в таблицу, можно будет посмотреть результаты в учебнике (Так как у меня на руках учебника нет, страницу не подскажу) в теме «Конфликт»
Результатом будет перечень самых используемых вами стратегий поведения в конфликтах.

Можно этот тест пройти онлайн. Программа сама обработает данные и выдаст результат. К сожалению, нашла только полную версию теста. Поэтому, при выборе этого варианта, вам может понадобится помощь взрослых в пояснении значений некоторых слов.

<https://psyttests.org/interpersonal/thomas.html>

На сайте нажать кнопку «Пройти тест Томаса-Килманна»