

# Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией

"Как правильно вести себя в  
конфликтной ситуации"



# Что такое конфликт?

**"Как правильно вести себя в конфликтной ситуации"**

**Конфликт** – это столкновения, серьезные разногласия, во время которых вас обуревают неприятные чувства или переживания.

*(Чарльз Ликсон "Конфликт. 7 шагов к миру")*

## **Причины конфликтов:**

- Противоречия между интересами, взглядами.
- Противоборство между лидерами, между отдельными группами в коллективе.
- Особенности темперамента, восприятия, убеждений.
- Ошибки в общении (неумение слушать, правильно задавать вопросы, проявлять эмпатию, реагировать на критику).

# Варианты поведения в конфликтных ситуациях:

- Избегание (нежелание вступать в конфронтацию, уход от конфликта).
- Компромисс ("половинчатая" выгода каждой стороны).
- Сотрудничество (учитываются интересы обеих сторон).
- Приспособление одной из сторон к целям и интересам другой.
- Соревнование (выигрывает одна из сторон конфликта).

# Аргументы (плюсы и минусы) в пользу выбора разных стратегий поведения в конflikтах

## ПЛЮСЫ

### Стратегия

## МИНУСЫ

#### ИЗБЕГАНИЕ

Когда хочешь выиграть время,  
неразрешенной  
конфликт может разрешиться сам собой

Проблема остается

#### КОМПРОМИС

Когда другие стратегии неэффективны  
того, на что

Ты получаешь только часть  
рассчитывал

#### СОТРУДНИЧЕСТВО

Когда есть время и желание разрешить  
успех не  
конфликт удобным для всех способом

Требует много времени и сил,  
гарантирован

#### ПРИСПОСОБЛЕНИЕ

Когда хорошие отношения для тебя важнее,  
внимания, чем твои интересы; когда правда на стороне  
уступил  
другого

Твои интересы остались без  
ты

#### СОРЕВНОВАНИЕ

Когда правда на твоей стороне;  
тебя

Эта стратегия может сделать

# **Правила эффективного поведения в конфликте**

- **Остановись! Не торопись реагировать!**
- **Дай себе немного времени, чтобы оценить ситуацию!**
- **Откажись от установки: "Победа любой ценой!"**
- **Подумай о последствиях выбора!**

## **Когда ты очень раздражен, разгневан...**

- **Дай себе минуту на размышление и, что бы ни произошло, не бросайся сразу "в бой".**
- **Сосчитай до десяти, сконцентрируй внимание на своем дыхании.**
- **Попробуй улыбнуться и удержи улыбку несколько минут.**
- **Если не удастся справиться с раздражением, уйди и побудь наедине с собой некоторое**