

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**