



Тема: Стратегии поведения в конфликте

Предмет: конфликтология

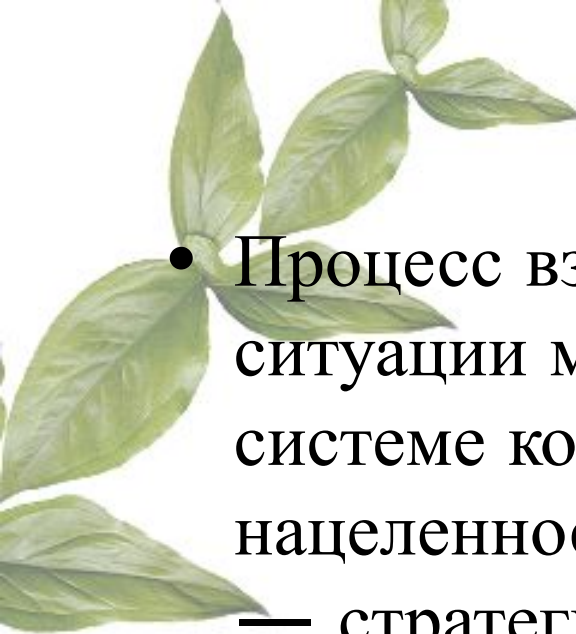
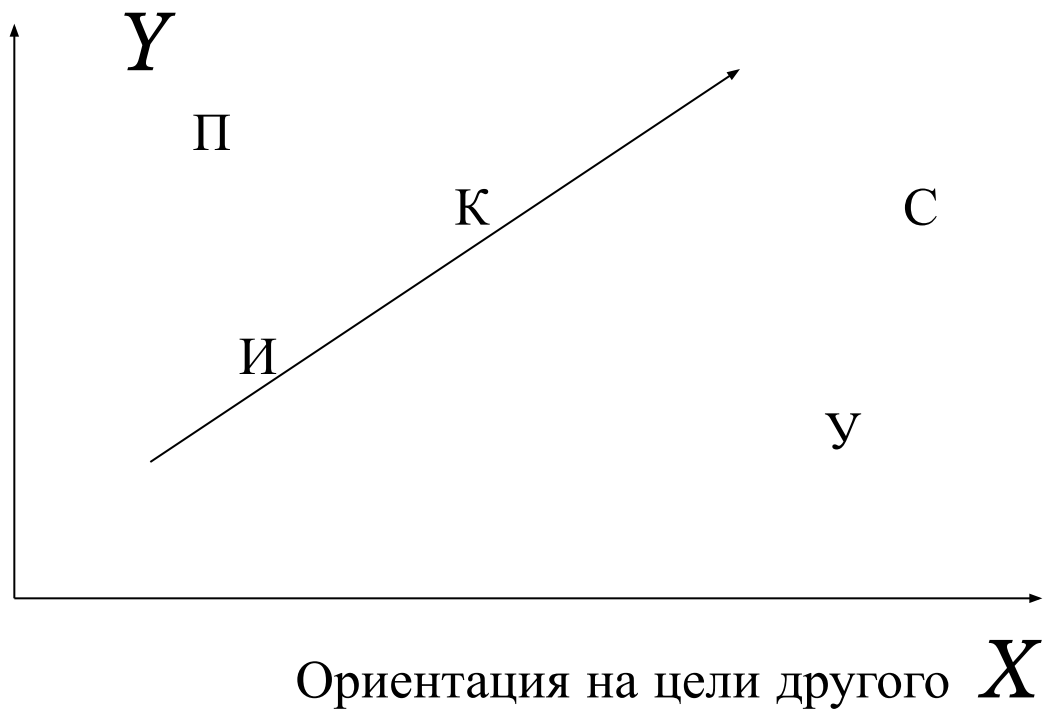
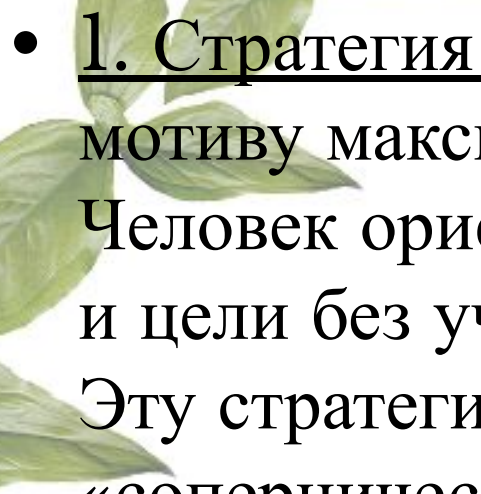
- 
- Процесс взаимодействия людей в конфликтной ситуации можно представить в двухмерной системе координат, где по оси Y отражена нацеленность на собственные цели, а по оси X — стратегии, ориентированные на достижение целей партнера по общению. Тогда в соответствии с исходной мотивацией участников общения можно выделить пять основных стратегий их поведения в процессе взаимодействия (рис. 1).



Рис. 1 Стратегии поведения в конфликтных ситуациях

Ориентация
на собственные
цели



- 
- 1. Стратегия противоборства (П) соответствует мотиву максимизации собственного выигрыша. Человек ориентирован только на свои интересы и цели без учета целей партнеров по общению. Эту стратегию еще обозначают как «соперничество» или «конкуренция», и она заключается в силовом решении проблемы.
 - 2. Стратегия избегания (И) соответствует мотивам миролюбия или выжидания. Смысл этой стратегии состоит в уходе от конфликта в надежде, что конфликтная ситуация разрешится сама собой.



- 3. Стратегия уступчивости (У)

ориентирована на реализацию мотива альтруизма. В этом случае человек жертвует собственными целями ради достижения цели партнером. Он приспосабливается к другому человеку и к ситуации в целом.

- 4. Стратегия компромисса (К) состоит в поиске взаимных уступок, в результате которых снижается острота противоречий и создается видимость справедливого разрешения конфликта.



- 5. Стратегия сотрудничества (С)

направлена на полное удовлетворение участниками взаимодействия своих социальных потребностей. Данная стратегия позволяет реализовать один из двух мотивов социального поведения человека — мотива кооперации. Она является наиболее эффективной во взаимодействии людей, однако достаточно трудна в реализации, так как требует от партнеров по общению значительных психологических усилий.



Применение стратегий поведения в конфликтных ситуациях

Способ действия	Сущность стратегии	Когда имеет смысл применять
Противодействие (соперничество, конкуренция, соревнование)	Жесткое настаивание на своем решении	<ul style="list-style-type: none">•Ваша позиция сильнее, чем у оппонента•Вас не интересуют возможные отдаленные последствия конфликта•Вы находитесь в критической ситуации, и предмет спора чрезвычайно важен для вас



Способ действия	Сущность стратегии	Когда имеет смысл применять
Уступка (соглашательство)	Жертва своими интересами ради сохранения мира	<ul style="list-style-type: none">• Если сохранение хороших отношений с оппонентом для вас важнее, чем победа в конфликте• Если ваш оппонент заведомо сильнее вас и настроен только на жесткую конкурентную позицию• Если вы не правы и не ощущаете моральной силы для настаивания на своем решении



Способ действия	Сущность стратегии	Когда имеет смысл применять
Избегание (выжидание, уклонение)	Уход из конфликта. Перемена темы общения. Специальное преуменьшение важности сути конфликта	<ul style="list-style-type: none">• Если вы видите, что конфликт приводит к разрастанию отрицательных чувств и требуется время, чтобы дать эмоциям остыть и вернуться к проблеме в более спокойном состоянии• Если стержень конфликта не очень важен для вас• Если вы не видите реальных шансов конструктивно разрешить конфликт иным путем



Способ действия	Сущность стратегии	Когда имеет смысл применять
Компромисс (торговля)	Поиск взаимных уступок, перевод конфликта в заключение сделки, равноценной для обоих участников	<ul style="list-style-type: none">• Если вы имеете равные права и возможности со своим оппонентом• Если есть риск серьезно испортить отношения, излишне твердо настаивая на своем• Если нужно получить хоть какие-то преимущества и вам есть что предложить взамен



Способ действия	Сущность стратегии	Когда имеет смысл применять
Сотрудничество (кооперация)	Стремление выработать соглашение, удовлетворяющее потребности обеих сторон. Упор не на потери, а на приобретения каждой стороны в процессе урегулирования спора	<ul style="list-style-type: none">• Вы добиваетесь полного разрешения конфликта и окончательного завершения спора• Оба оппонента настроены на конструктивное взаимодействие• Решение проблемы равно важно для обеих сторон