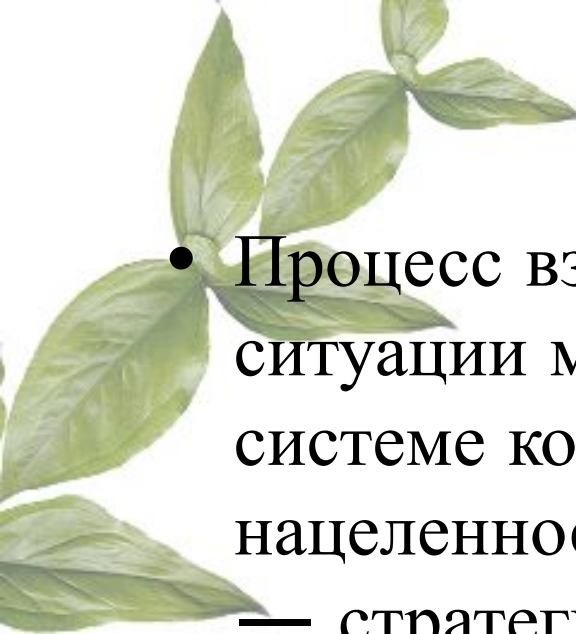




Тема: Стратегии поведения в конфликте

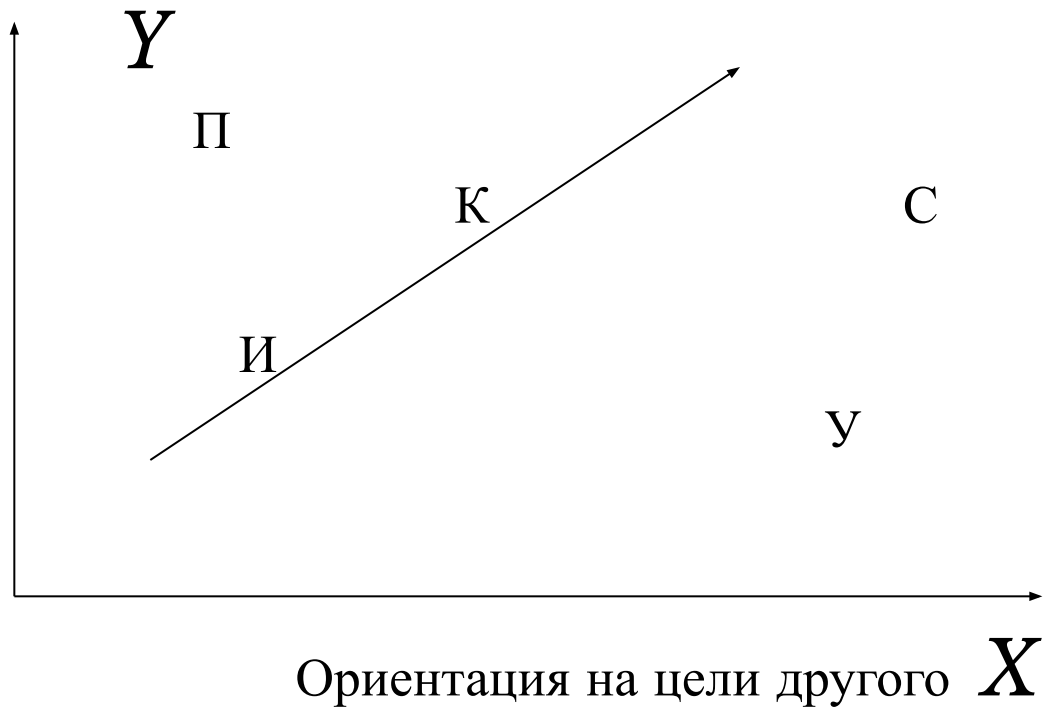
Предмет: конфликтология

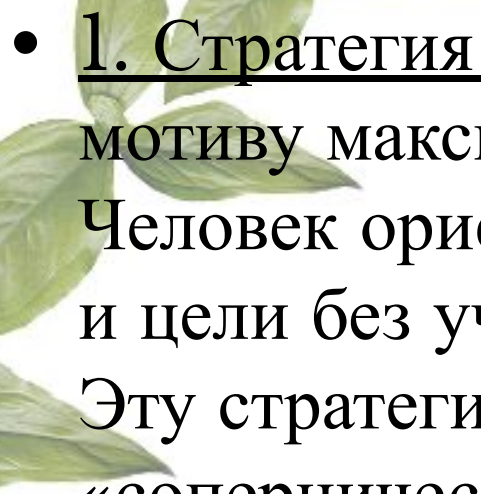
- 
- Процесс взаимодействия людей в конфликтной ситуации можно представить в двухмерной системе координат, где по оси  $Y$  отражена нацеленность на собственные цели, а по оси  $X$  — стратегии, ориентированные на достижение целей партнера по общению. Тогда в соответствии с исходной мотивацией участников 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   |
|--|--|---|
| <b>Противодействие</b><br>(соперничество,<br>конкуренция,<br>соревнование) | Жесткое<br>настаивание на<br>своем решении | <ul style="list-style-type: none"><li>•Ваша позиция сильнее, чем у оппонента</li><li>•Вас не интересуют возможные отдаленные последствия конфликта</li><li>•Вы находитесь в критической ситуации, и предмет спора чрезвычайно важен для вас</li></ul> |



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





| Способ действия                            | Сущность стратегии  | Когда имеет смысл применять   |
|--|---|---|
| <b>Избегание</b><br>(выжидание, уклонение) | Уход из конфликта.<br>Перемена темы общения.<br>Специальное преуменьшение важности сути конфликта | <ul style="list-style-type: none"><li>• 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</li><li>• Если стержень конфликта не очень важен для вас</li><li>• Если вы не видите реальных шансов конструктивно разрешить конфликт иным путем</li></ul> |



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



| Способ действия                       | Сущность стратегии  | Когда имеет смысл применять  |
|---------------------------------------|---|--|
| <b>Сотрудничество</b><br>(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"><li>• Вы добиваетесь полного разрешения конфликта и окончательного завершения спора</li><li>• Оба оппонента настроены на конструктивное взаимодействие</li><li>• Решение проблемы равно важно для обеих сторон</li></ul> |