



ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА

Лектор:

Майорова Татьяна Евгеньевна

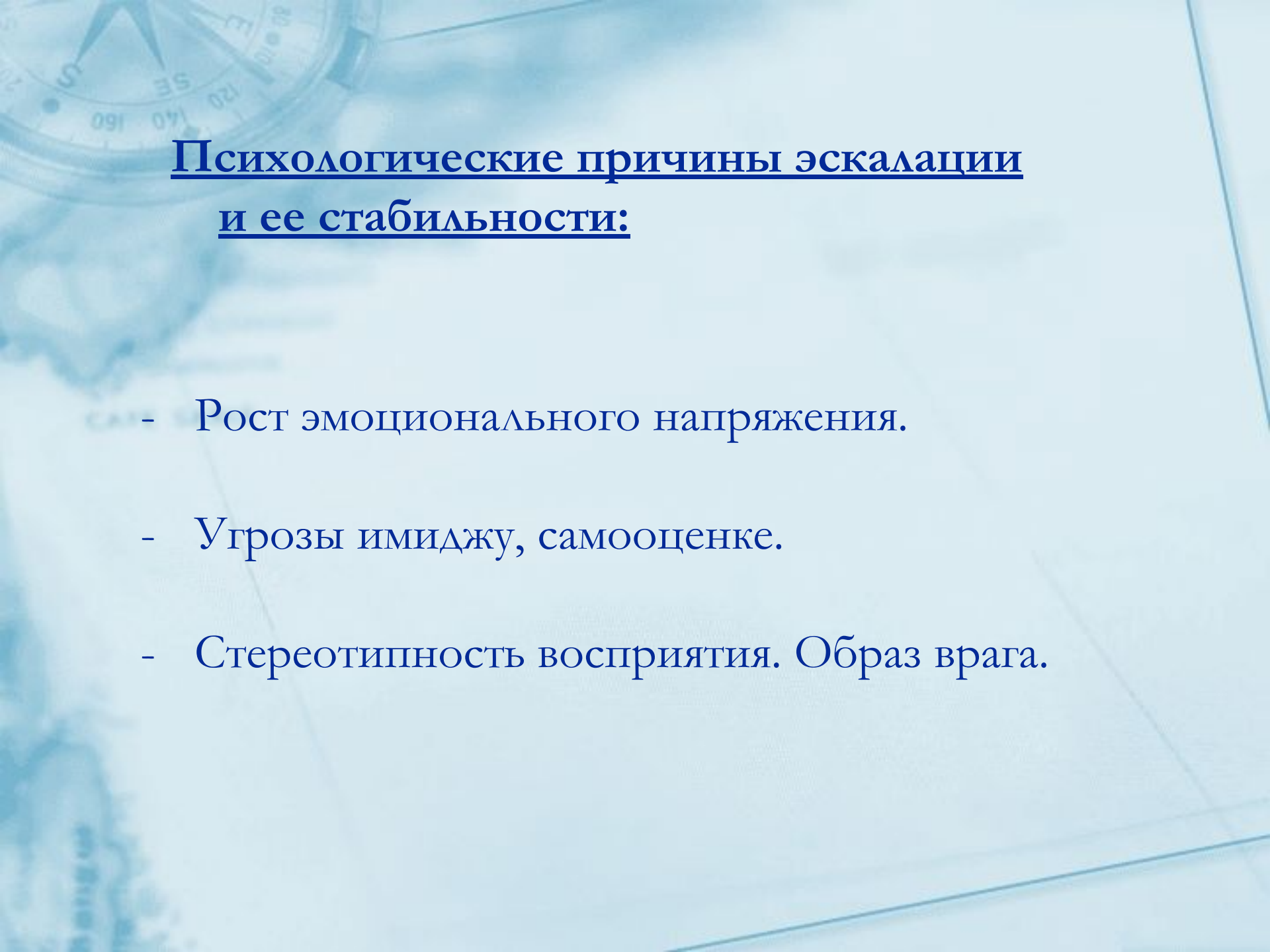
Стратегии поведения в конфликте



Сетка Томаса-Килмана

Эскалация конфликта (от лат. scala - лестница)

- Постепенный переход от мягких тактик борьбы к жестким
- «От меньшего к большему».
Расширение границ конфликта
- «От частного к общему». Потеря первоначального предмета разногласий
- От стремления к результату к стремлению победить противника и далее к стремлению нанести противнику ущерб
- «От участия немногих к увеличению рядов»
(**экспансия** конфликта)



Психологические причины эскалации и ее стабильности:

- Рост эмоционального напряжения.
- Угрозы имиджу, самооценке.
- Стереотипность восприятия. Образ врага.

Формы окончания конфликта:

- завершение
- урегулирование
- затухание
- доминирование или устранение противника
- капитуляция
- перерастание в другой конфликт
- разрешение



Переговоры – это не место для порывов,
это место для дипломатии.

Французская пословица

Переговоры – это способ преодоления
конфликтного противоречия,
заинтересованный диалог с целью
урегулирования конфликта.

Первые шаги на пути к переговорам

- Диалог
- Поиск общих, высших целей
- Приглашение посредника
- Односторонние мирные инициативы
- Пошаговый характер

```
graph TD; A[МОДЕЛИ ПЕРЕГОВОРОВ] --> B[Позиционный торг  
модель «уступок-сближения»]; A --> C[Принципиальные переговоры  
модель «взаимных выгод»];
```

МОДЕЛИ ПЕРЕГОВОРОВ

Позиционный торг
модель «уступок-сближения»

Принципиальные переговоры
модель «взаимных выгод»

```
graph LR; A[ПЕРЕГОВОРЫ] --> B[Компромисс]; A --> C[Соглашение в процедуре определения победителя]; A --> D[Интегративное решение];
```

ПЕРЕГОВОРЫ

Компромисс

**Соглашение в процедуре
определения победителя**

Интегративное решение

Алгоритм действий в ситуации конфликта:

1. Выслушать оппонента
2. Заявить о своей позиции
3. Анализ интересов
4. Высказывание и обсуждение предложений, интегративных решений. Выбор решения.
5. Назначение санкций

Не забывать: мирные инициативы, подчеркивание общности, пресечение манипуляций.