

**ТЕМА:**  
**«СТРАТЕГИИ  
КОНФЛИКТНОГО  
ПОВЕДЕНИЯ»**

# Понятие стратегии

## **Стратегия поведения в конфликтной ситуации – это:**

1. Способ осуществления определенных интересов;
2. Образ действия по достижению целей;
3. Манера общения.

# Этапы выбора стратегии

- 1. Анализ конфликтной ситуации
- 2. Оценка собственных сил и сил оппонента
- 3. Четкое формулирование собственной цели
- 4. Анализ действий и мотивов оппонента
- 5. Принятие решения о выборе стратегии

# Стратегии (К.Томас и Р. Килменн)

- Компромисс
- Конфронтация
- Сотрудничество
- Уклонение
- Приспособление

# Конфронтация (соперничество)

Цель – получение одностороннего выигрыша.

Условия:

1. Наличие власти и авторитета, которые признаются оппонентом.
2. Авторитарный стиль управления.
3. Безвыходная ситуация.

# Варианты стратегии

Сильный конкурент

Ва-банк



# Уклонение (уход)

Цель – уход из-за нежелания сотрудничать и общаться.

Условия:

1. Объект конфликта несущественен.
2. Отсутствие властных полномочий.
3. Необходимость получения дополнительной информации.
4. Оппонент – личность, трудная в общении.





# Приспособление

Цель – получение результата при минималь-ных действиях.

Условия:

1. Объект конфликта несущественен.
2. Необходимость восстановления равновесия и стабильности.
3. Недостаточный объем ресурсов и власти для решения проблемы в свою пользу.



# Компромисс

Цель – получение «усредненного» результата за счет взаимных уступок.

Условия:

1. Одинаковые аргументы и равный объем власти у оппонентов.
2. Необходимость сохранения положительного СПК в коллективе.
3. Принятие временного решения.



# Сотрудничество

Цель – поиск наиболее приемлемого решения для сторон и максимизация выигрыша.

Условия:

1. Подходы к решению важны, и нет возможности принять компромиссное решение.
2. Обладание равной властью и авторитетом.
3. Существуют прочные длительные взаимоотношения между оппонентами.



# Стили разрешения конфликта

**Разрешение конфликта** – это совместная деятельность участников, направленная на прекращение противодействия и решения проблемы, которая привела к столкновению.

## Стили:

1. Уступка
2. Компромисс
3. Сотрудничество



# Стиль «Уступка»



# Стиль «Компромисс»

- Сим-мет-ричный
  - Компромисс 1
  - Компромисс 2
- Сим-мет-ричный
  - Компромисс 1
  - Сотрудничес-тво 2
- Асим-метрич-ный
  - Компромисс 1
  - Уклонение 2
- Асим-метрич-ный
  - Компромисс 1
  - Конфронтация 2

# Стиль «Сотрудничество»



# Социальное партнерство как форма сотрудничества

**Социальное партнерство** – это специфический тип общественных отношений, при котором достигается определенный баланс реализации основных интересов важных социальных групп общества, обеспечивается исторически обусловленный компромисс в реализации интересов субъектов социаль-но-экономических процессов рыночного общества.

# Субъекты социального партнерства

- Работники, профсоюз
- Работодатели
- Государство

# Предметы социального партнерства

Занятость

Условия труда

Заработная  
плата

Социальные  
гарантии

Защита  
социально  
незащищенны  
х групп

Экология

Коллективные  
трудовые  
споры

Гарантии  
профсоюзной  
деятельности

# Уровни социального партнерства

- Федеральный
- Региональный
- Отраслевой
- Муниципальный
- Локальный



# Принципы социального партнерства

Равноправие сторон

Уважение и учет интересов сторон

Договорные отношения

Соблюдение  
трудового  
законодательства

Реальность  
обязательств

Ответственность  
сторон

# Формы социального партнерства

Коллективные переговоры

Взаимные консультации

Участие работников в управлении организацией

Участие работников и работодателей в разрешении трудовых споров

# Механизмы социального партнерства

Соглашение

- Правовой акт, регулирующий социально-трудовые отношения между работниками и работодателями
- Общие принципы взаимодействия субъектов

Коллективный договор

- Правовой акт, регулирующий социально-трудовые отношения, заключаемый между работниками и работодателями
- Оплата труда, режим труда и отдыха и т.д.

# Барьеры при разрешении конфликта

Демонстрация  
собственных  
переживаний

- Эмоциональное заражение оппонента
- Использование эмоций против Вас

Игнорирование  
конкурента

- Молчание
- Переход на деловой стиль общения
- Отказ от взаимодействия с оппонентом

Негативная  
оценка оппонента

- «В глаза»
- «За глаза»

# Барьеры при разрешении конфликта

Демонстрация  
собственного  
превосходства

- Акцент на неравенстве оппонентов
- Советы оппоненту в повелительном наклонении

Оборона – ответ  
на нападение

- Провокация
- Втягивание в ненужный конфликт

Отказ понимать  
чужую точку  
зрения

- Острая критика
- Затягивание конфликта

# Барьеры при разрешении конфликта

Сарказм и ирония

- Ярость оппонента
- Апелляция к эмоциям при отсутствии аргументов

Не выдавайте собственный промах за ошибку оппонента

- Перекладывание ответственности на оппонента

Не скрывайте истинные интересы

- Неудачная ложь выдаст противника

# Механизмы взаимодействия с ОППОНЕНТОМ

Знание своих прав и  
уважение прав  
оппонента

Умение слушать и  
слышать

Демонстрация  
понимания точки  
зрения оппонента

Четкая формулировка  
предмета конфликта

Объединение усилий  
оппонента и поиск  
общего решения

Признание и  
озвучивание  
разногласий