



# ТИПЫ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ



**ВЫПОЛНИЛ:  
СТУДЕНТКА ЗАОЧНОГО ОТДЕЛЕНИЯ  
ФАКУЛЬТЕТА ПСИХОЛОГИИ И  
ПЕДАГОГИКИ ДОШКОЛЬНОГО  
ОБРАЗОВАНИЯ  
ГРУППЫ 21  
ГАЛАЙДИНА О.Н.**

# Понятие конфликт

- \* **Конфликт** (лат. *conflictus* — столкнувшийся) — наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм.



# Причины конфликта

- \* - Факторы отношений (различия в образовании социальном, культурном);
- \* - Поведенческие факторы (излишне вербальное и невербальное давление, угроза безопасности и т.д.);
- \* - Информация (неполная, неточная, дезинформация, слухи, сплетни, умышленно или случайно скрытая информация);
- \* - Ценностные факторы (убеждения, верования, модели поведения и т.д.);
- \* - Инструментальные факторы (отсутствие механизмов разрешения противоречий и т.д.)



# Типы конфликтов

## Типы конфликтов

**1. Внутрличностный** обусловлен противоречием человека с самим собой

**2. Межличностный** вовлекает двух или более индивидов, если они воспринимают себя как находящиеся в оппозиции друг к другу с позиций целей, ценностей или поведения

**3. Между личностью и группой** в основном обусловлены несовпадением индивидуальных и групповых норм поведения.

**4. Межгрупповой** то есть между группами (формальными и неформальными).



# Стили и типы поведения в конфликтных ситуациях

У. Томасом и Р.Х. Килменном были разработаны основные наиболее приемлемые стратегии поведения в конфликтной ситуации. Они указывают, что существуют пять основных стилей поведения при конфликте:

- ❖ приспособление;
  - ❖ компромисс;
  - ❖ сотрудничество;
  - ❖ уклонение;
  - ❖ соперничество или конкуренция.
- ❖ Стиль поведения в конкретном конфликте определяется той мерой, в которой вы хотите удовлетворить собственные интересы, действуя при этом пассивно или активно, и интересы другой стороны, действуя совместно или индивидуально

# Соперничество

- \* Стратегию соперничества может использовать человек, обладающий сильной волей, достаточным авторитетом, властью, не очень заинтересованный в сотрудничестве с другой стороной и стремящийся в первую очередь удовлетворить собственные интересы.

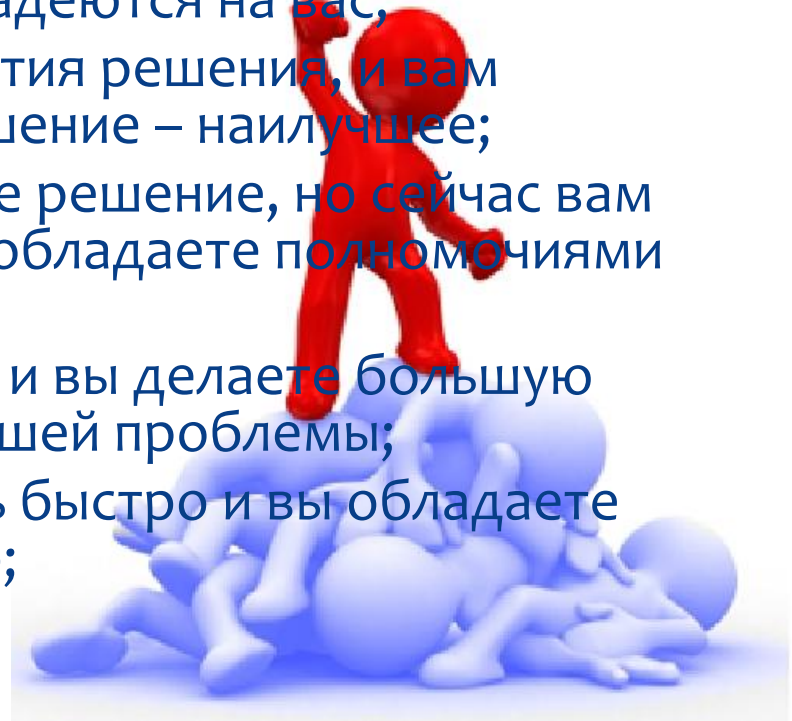
- \*

- \* В виде образа соревнования - это ко



## \* СУММИРУЯ, СЛЕДУЕТ СКАЗАТЬ, ЧТО СОПЕРНИЧЕСТВО МОЖЕТ ИСПОЛЬЗОВАТЬСЯ, КОГДА:

- \* • вы чувствуете, что у вас нет альтернативы и поэтому нечего терять;
- \* • вы находитесь в точке бифуркации, которая требует мгновенного реагирования;
- \* • вы не можете показать группе людей, что находитесь в затруднении, потому что они надеются на вас;
- \* • вы авторитетны в плане принятия решения, и вам кажется, что предлагаемое решение – наилучшее;
- \* • вы должны принять необычное решение, но сейчас вам необходимо действовать и вы обладаете полномочиями для этого шага.
- \* • исход безумно важен для вас, и вы делаете большую ставку на свое решение возникшей проблемы;
- \* • решение необходимо принять быстро и вы обладаете достаточной властью для этого;



# Приспособление

- \* *Приспособление* – это такой способ поведения участника конфликта, при котором он готов поступиться своими интересами и уступить другому человеку ради того, чтобы избежать противостояния.



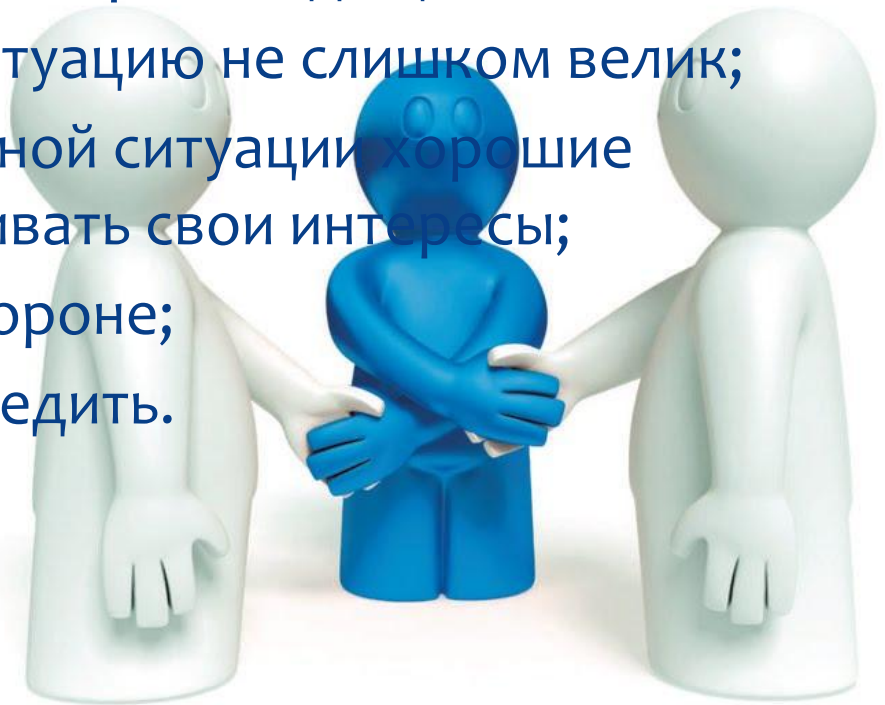
\*

направлен на максимум во  
Приспособление в виде  
имума целей. Это  
образе улаживае  
твенно ради интересов  
доброжелательности  
"плюшевый мишка" на желание не задеть



# МОЖНО СКАЗАТЬ, ЧТО СТРАТЕГИЯ ПРИСПОСОБЛЕНИЯ ИСПОЛЬЗУЕТСЯ, КОГДА:

- \* Вас не особенно волнует происходящее;
- \* Ваш вклад в данную ситуацию не слишком велик;
- \* лучше сохранить в данной ситуации хорошие отношения, чем отстаивать свои интересы;
- \* правда не на Вашей стороне;
- \* у Вас мало шансов победить.



# Компромисс

- \* *Компромисс* - это частичное удовлетворение интересов обеих сторон конфликта.



...ные действия с другим человеком,  
уступки в своих интересах, чтобы и противник сделал то же самое.

## \* **МОЖНО СКАЗАТЬ, ЧТО СТРАТЕГИЯ КОМПРОМИССА ИСПОЛЬЗУЕТСЯ, КОГДА:**

- \* • сила власти у сторон одинаковая, а интересы взаимоисключающие;
- \* • вам хочется быстро решить все, так как у вас нет времени;
- \* • вы не требуете сверхточного решения;
- \* • кратковременная выгода – это то, что нужно;
- \* • остальные подходы оказались недейственными;
- \* • компромисс позволит сохранить отношения, и вы предпочитаете получить хоть что-то, чем все потерять.



# Уклонение

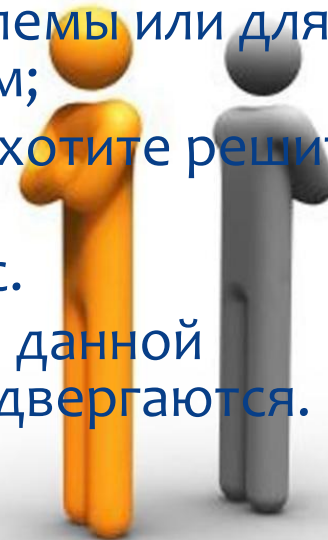
- \* Часто люди стараются избежать обсуждения конфликтных вопросов и отложить принятие сложного решения «на потом».



- \* Это происходит даже в тех случаях, когда одна из сторон чувствует, что не права, или ищет оправданий для продолжения контактов.

## \* ТАКИМ ОБРАЗОМ, СТРАТЕГИЯ УКЛОНЕНИЯ МОЖЕТ ИСПОЛЬЗОВАТЬСЯ, ЕСЛИ:

- \* • исход не столь важен для вас поэтому на него не стоит тратить силы;
- \* • у вас тяжелый день, а решение этой проблемы возможно вызовет дополнительные неприятности;
- \* • ситуация накалилась до предела и вам хочется охладить ее скорее;
- \* • вы хотите выиграть время, чтобы найти информацию или заручиться поддержкой;
- \* • у вас мало времени для решения проблемы или для ее решения желательным для вас способом;
- \* • вы знаете, что не можете, или даже не хотите решить конфликт в свою пользу;
- \* • вы чувствуете, что у другие сильнее вас.
- \* Межличностные отношения при выборе данной стратегии серьезным изменениям не подвергаются.



# Сотрудничество

- \* При выборе этой стратегии участник стремится разрешить конфликт таким образом, чтобы в выигрыше оказались все. Он не просто учитывает позицию другого участника, но и стремится добиться, чтобы другая сторона тоже была бы удовлетворена.
- \* В виде образа сотрудничество - это **"сова"**.
- \* Человек с таким типом реагирования открыто признает свои интересы, предъявляет свои интересы, выражает свою позицию и ищет пути выхода из конфликта.



## \* **СТИЛЬ СОТРУДНИЧЕСТВА МОЖНО ИСПОЛЬЗОВАТЬ, КОГДА:**

- \* • для сторон очень важен исход спора, и поэтому никто не собирается уступать;
- \* • ваши взаимоотношения длительные и прочные;
- \* • вы имеете в запасе время на решение проблемы;
- \* • вам известны пожелания оппонента относительно этой проблемы;
- \* • стороны способны не только слышать, но и слушать друг друга;
- \* • стороны предпочитают на равных условиях решать решение проблемы.



# Вывод

- \* - Ни одна из приведенных типов и стратегий поведения в конфликте не является наилучшей - каждая из них в отдельности может привести к положительному результату, когда используется в зависимости от конкретных обстоятельств. Человек, владеющий всеми стратегиями и умеющий их применять по назначению, будет более успешным в общении и в жизни.

