

# Способы поведения в конфликтной ситуации.

**Конфликт – это пересечение интересов. Виноватых нет. Есть только причины.**



# Что такое конфликт?

Конфликт – столкновение сторон.

<b>Стадии конфликта:</b>	<b>Вероятность разрешения конфликта на этой стадии:</b>
Возникновение конфликта	92%
Осознание ситуации как конфликтной	46%
Конфликтное поведение	5%
Исход конфликта: конструктивный, деструктивный, замораживание	20%

# Беспронигрышная методика поведения в конфликтной ситуации.

1. Определить проблему.
2. Придумать возможные решения.
3. Исключить решения, которые не удовлетворяют ту или иную сторону.
4. Выбрать подходящие решения.
5. Определить, когда и как решение будет выполнено. Что для этого должна сделать каждая сторона.
6. Проверить, насколько хорошо решение.

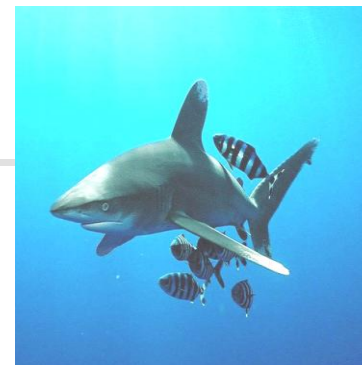
# Способы поведения в конфликте.



---

- Конкуренция (доминирование, соперничество).
- Избегание (уход, отклонение).
- Компромисс (взаимные уступки).
- Приспособление
- Сотрудничество (движение вперед, выработка совместной стратегии).

# Стиль конкуренция – «акула»



**Ориентация только на свои интересы и игнорирование интересов своего партнёра**

- ❖ **Исход очень важен для вас, и вы делаете большую ставку на разрешение возникшей проблемы**
- ❖ **Решение необходимо принять очень быстро**
- ❖ **Вы чувствуете, что у вас нет другого выбора и вам нечего терять**
- ❖ **Вы находитесь в критической ситуации, которая требует мгновенного реагирования**

## **Преимущества:**

- **Не копятся отрицательные эмоции**
- **Подходит для экстремальных ситуаций**

## **Недостатки:**

- **Конфликты не решаются, накапливаются и снова возвращаются**

# Стиль уклонение – «черепаха»



Человек не отстаивает свои права, не хочет вступать в сотрудничество для выработки решения проблемы, а просто уходит от разрешения конфликта

- Затрагиваемая проблема не столь важна для вас, и вы не хотите тратить силы на её решение
- Вы чувствуете, что находитесь в безнадежном положении
- Вы чувствуете себя неправым и предчувствуете правоту другого человека
- Ваш собеседник обладает большей властью

## Преимущества:

- Это «безопасный стиль в опасности»
- Человек сам конфликты не создаёт

## Недостатки:

- Конфликт не решается и может возникнуть через некоторое время

## «медвежонок»



Человек стремится уйти от конфликта, жертвует своими личными интересами в пользу интересов соперника, не пытаясь отстаивать собственные интересы

- Исход дела важен для другого человека и не очень существенен для вас
- Другой человек обладает большей властью
- Необходимо смягчить ситуацию
- Важно сохранить отношения, а не отстаивать свои интересы

### Преимущества:

- Сохраняются взаимоотношения между людьми

### Недостатки:

- Одна сторона жертвует своими интересами в пользу соперника

# Стиль компромисс – «лиса»



Человек озабочен и сохранением отношений, и разрешением конфликта, но не справедливым, а быстрым – никто ничего не теряет, но никто ничего не выигрывает

- Устраивает временное решение проблемы
- Уступаете в своих интересах, чтобы удовлетворить их частично, и другая сторона делает то же самое

## Преимущества:

- Быстрое разрешение конфликта, но не всегда справедливое

## Недостатки:

- Может накапливаться неудовлетворённость у людей



# Стиль сотрудничество – «сова»



Стиль позволяет выработать наиболее удовлетворяющие обе стороны решение в конфликтных ситуациях

- Решение проблемы очень важно для обеих сторон, и никто не хочет от него устраниваться
- У вас хорошие взаимоотношения с другой стороной
- У вас есть время поработать над возникшей проблемой
- Обе вовлеченные в конфликт стороны обладают равной властью

## Преимущества

- Справедливое, окончательное разрешение конфликта

## Недостатки:

- «Совой» быть трудно, так как надо думать не только о себе, но и о других

**«Мудрый человек всегда найдёт способ, чтобы не начать войну.»**

**Ямамото И.**

