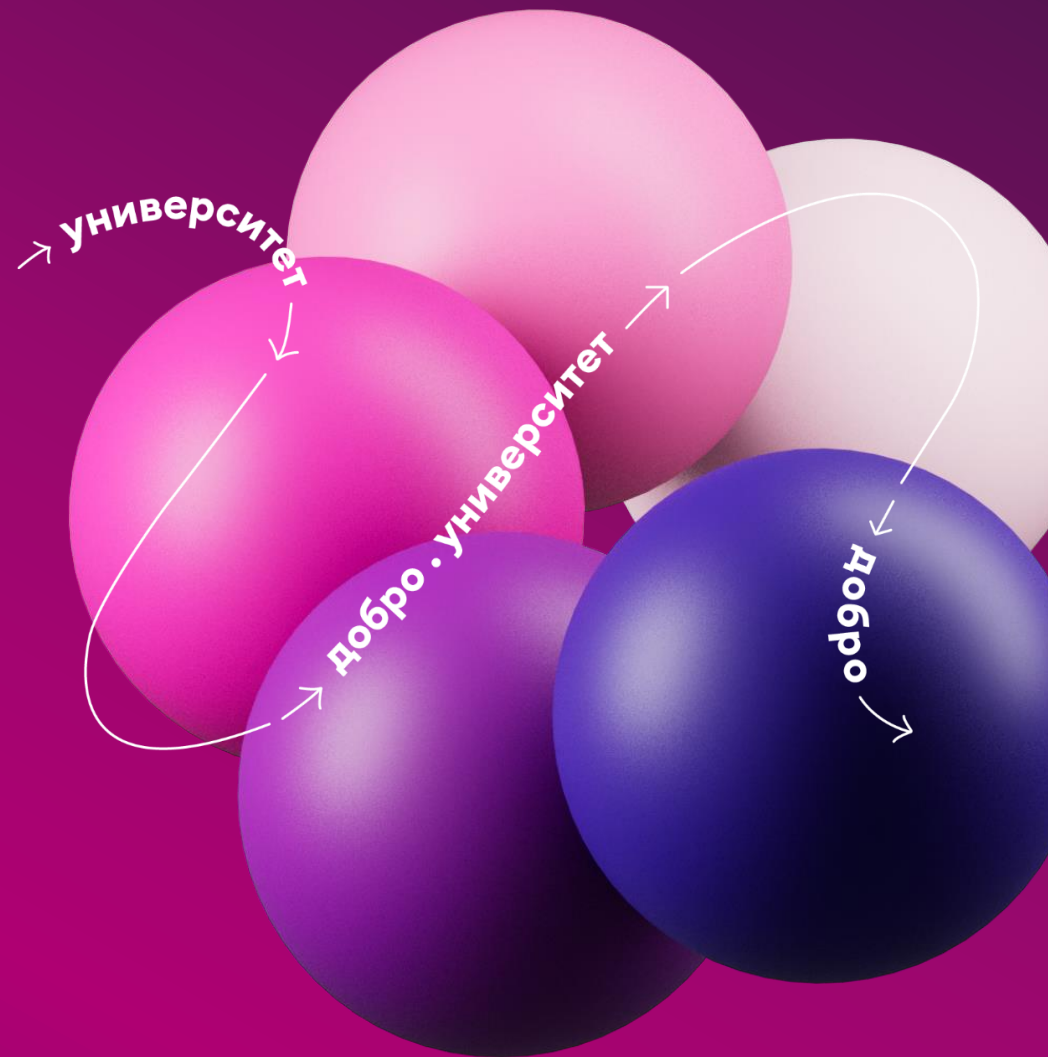


УРОК 3

ОСНОВНЫЕ СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ



УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТОМ МОЖНО РАССМАТРИВАТЬ В ДВУХ АСПЕКТАХ: ВНУТРЕННЕМ И ВНЕШНЕМ.

1

Внутренний аспект заключается в управлении собственным поведением в конфликтном взаимодействии;

2

Внешний аспект предполагает, что субъектом управления может выступать тимлидер.

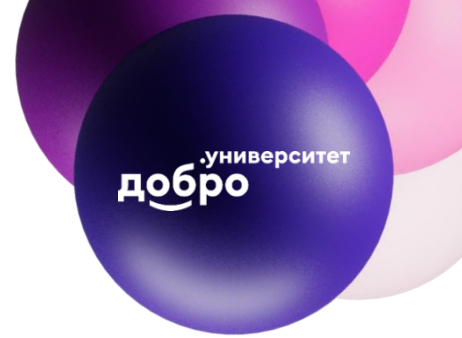
КЕННЕТ ТОМАС – КОНФЛИКТОЛОГ, РАЗДЕЛИЛ ВСЕ ТИПЫ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ НА ДВА ОСНОВНЫХ НАПРАВЛЕНИЯ.

Первое направление

Стремление субъекта конфликта отстаивать свои личные интересы.

Второе направление

Стремление субъекта конфликта учитывать интересы других людей.



ОСНОВНЫЕ СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ ЛЮДЕЙ В КОНФЛИКТЕ:

1

Соперничество или подавление

Открытая борьба за свои интересы, отстаивание своей позиции.

2

Приспособление

Изменение своей позиции, перестройка поведения, сглаживание противоречий, отказ от своих интересов.

3

Избегание или уход

Уклонение от конфликта, стремление выйти из конфликтной ситуации, не разрешая ее.

4

Компромисс

Урегулирование разногласий через взаимные уступки.

5

Сотрудничество

Совместный поиск решения, удовлетворяющего интересы обеих сторон.

При соперничестве

человек стремится к удовлетворению своих собственных интересов, часто в ущерб интересам другого. Человек уверен, что одержать верх в конфликте возможно только для одного участника, а сама победа для одного всегда будет означать поражение для другого.

При приспособлении

как способе поведения конфликтующий человек готов убрать на задний план свои потребности, желания и интересы и пойти на уступки, чтобы не допустить конфронтации. Подобную стратегию нередко выбирают люди с заниженной самооценкой, неуверенные в себе и считающие, что их позиция и мнение не должны браться в расчет.

При избегании

человек старается сделать всё возможное, чтобы отложить конфликт и принятие важных решений на потом. При такой стратегии человек не только не отстаивает свои интересы, но и не проявляет внимания к интересам другого человека.

Компромисс

частично удовлетворяются интересы всех сторон конфликта. В большинстве ситуаций данная стратегия должна рассматриваться только в качестве промежуточного этапа разрешения конфликта. Поиск компромисса можно рассматривать как этап перед поиском наиболее оптимального решения, полностью устраивающего всех конфликтующих.

При сотрудничестве

конфликтующая сторона настроена на разрешение конфликта так, чтобы это было выгодно всем. Тут не просто учитывается позиция другой конфликтующей стороны, но и присутствует стремление к тому, чтобы требования всех сторон были максимально удовлетворены.