

Основные типы поведения в конфликтных ситуациях.

Наша жизнь невозможна без конфликтов. Взаимодействуя в социуме, мы неминуемо сталкиваемся с непониманием других людей, боремся за власть, за то, чтобы занять свое место «под солнцем». Часто бывает так, что ресурсы ограничены и человеку приходится вступать в конфронтацию для того, чтобы отстаивать свои интересы.

Психологи К. Томас и Р. Килман классифицировали все способы поведения в конфликте по двум критериям: стремление человека отстаивать собственные интересы (напористость) и стремление человека учитывать интересы другого человека (кооперация).

Каждый из этих способов поведения имеет свои плюсы и минусы, может соответствовать одной жизненной ситуации, но быть абсолютно неподходящим для других.

Всего выявлено 5 основных стратегий поведения в конфликтных ситуациях:

1. Соревнование. Это такой вид поведения в конфликте, в котором человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого. Такой человек будет настаивать на своем во, чтобы то ни стало, а позицию другого человека не будет принимать во внимания.

В виде образа соревнование - это конкуренция "акула".

2. Приспособление. Участник конфликтной ситуации готов поступиться своими интересами и уступить другому человеку ради того, чтобы избежать противостояния. Такую позицию могут занимать люди с низкой самооценкой, которые считают, что их цели и интересы не должны приниматься во внимание.

Образ – «плюшевый мишка».

3. Избегание. Часто люди стараются избежать обсуждения конфликтных вопросов и отложить принятие сложного решения «на потом». В этом случае человек не отстаивает собственные интересы, но при этом не учитывает и интересы других.

В виде образа избегание можно представить, как уклонение "черепеха".

4. Компромисс. Это частичное удовлетворение интересов обеих сторон конфликта. Плюсы и минусы данной стратегии: хотя при компромиссе учитываются интересы всех конфликтующих сторон, и этот исход можно назвать справедливым, необходимо помнить, что в большинстве случаев – компромисс можно рассматривать только как промежуточный этап разрешения конфликта перед поиском такого решения, в котором обе стороны были бы удовлетворены полностью.

В виде образа компромисс - это "лиса".

5. 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".

Каждый тип поведения в конфликтных ситуациях может быть полезен. Все зависит от характера конфликта, особенностей оппонента, важности для сторон того ресурса, за который идет борьба. Для того, чтобы быть эффективным во взаимодействии с другими людьми необходимо быть гибкими и учиться владеть всеми вышеупомянутыми стратегиями.

Стили поведения

Стиль поведения	Характеристика
Конкуренция, соперничество («акула»)	 Стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому
Сотрудничество («сова»)	 Выбор альтернативы, максимально отвечающей интересам обеих сторон
Компромисс («лиса»)	 Выбор, при котором каждая сторона что-то выигрывает, но что-то и теряет
Избегание, уклонение («черепаха»)	 Уход от конфликтных ситуаций, отсутствие как стремления к кооперации, так и попыток достижения собственных целей
Приспособление («медведь»)	 Принесение в жертву собственных интересов ради интересов другого