

**Государственное бюджетное общеобразовательное
учреждение гимназия №628
Красногвардейского района Санкт-Петербурга
«Александринская гимназия»**

Стратегии поведения в конфликтных ситуациях

Разработчики проекта: ученицы 10 «А» класса

Колесникова Мария, Фёдорова Ксения

Руководитель проекта:

Надпорожская Ксения Евгеньевна

Санкт-Петербург

2016 год

Содержание

1. Введение	3
2. Этапы исследования	4
3. Понятие конфликта	5
4. Возникновение конфликтов: оценка ситуации, восприятие ситуации	5
5. Возникновение конфликтов: выбор стратегии реагирования	8
6. Основные стратегии поведения в конфликтных ситуациях	8
1) Соперничество	9
2) Приспособление	10
3) Избегание	11
4) Компромисс	11
5) Сотрудничество	12
6) Подавление	12
7) Переговоры	13
7. Заключение	16
8. Список литературы	17
9. Приложение А	18
10. Приложение Б	19

Введение

Мы считаем, что наша тема актуальна, так как люди постоянно оказываются в конфликтных ситуациях и зачастую не знают как грамотно выйти из них, чтобы одновременно достичь желаемого и не допустить разрыва отношений, имеющих ценность.

Цель нашего исследования - понять, какие из стратегий по выходу из конфликта являются наиболее применимыми на сегодняшний день, для этого мы рассмотрели наиболее используемые стратегии поведения наших одноклассниц.

Для достижения этой цели, мы сформулировали такие задачи как:

1. Проанализировать литературу по выбранной теме
2. Провести опрос с целью узнать, как наши сверстницы понимают и объясняют наличие конфликта в предложенных ситуациях
3. Провести контент-анализ данного опроса
4. Провести тест К. Томаса среди наших одноклассниц на выявление наиболее распространенных стратегий поведения в конфликте.
5. На результатах опроса, теста и анализа прочитанной литературы, сделать вывод о том, какие из стратегий являются подходящими для выхода из конфликта

Этапы исследования:

1. Анализ литературы по выбранной теме
2. Проведение теста К. Томаса
3. Разработка кейсов
4. Поведение контент-анализа
- 5. Разработка презентации**

Понятие конфликта

Конфликт — это столкновение противоположных взглядов, острый спор, приводящий к борьбе. В основном, определение конфликта выявляются через следующие значения^[1]:

1. Состояние открытой, часто затяжной борьбы (сражения, войны).
2. Состояние диссонанса в отношениях между людьми, идеями или интересами.
3. Психическая реакция, возникающая как результат одновременного противоборства импульсов, желаний или тенденций.
4. Эмоциональное напряжение (волнение, беспокойство), возникающее в результате столкновения противоположных импульсов или неспособности согласовать, примирить внутренние импульсы с реальностью или моральными ограничениями.

Анализ и сравнение разных определений конфликта позволяет выделить такие его характеристики как: биполярность (противостояние двух начал), активность, направленная на преодоление противоречий, субъектность (наличие субъекта или субъектов как носителей конфликта).

Конфликтология включает в себя такие типы конфликтов как^[3]:

1. Личностные конфликты
2. Межличностные конфликты
3. Межгрупповые конфликты
4. Внутригрупповые конфликты.

Возникновение конфликтов: оценка ситуации, восприятие ситуации^[3]

Важнейшим фактором возникновения конфликтов является восприятие ситуации как конфликтной, — важно понять, как человек воспринимает и анализирует ситуацию, сложившуюся в его отношениях с людьми, по каким признакам оценивает ситуацию как конфликтную и какие факторы на это влияют. Конфликт относится к тому типу ситуаций, к которому полностью применима теория Томаса: если человек определяет ситуацию как действительную, то независимо от ее реального содержания она становится таковой по своим последствиям.

внешняя ситуация => определение ситуации => конфликтная ситуация.

Рисунок - 1.1

В качестве главного признака, на основании которого человек определяет ситуацию как конфликтную, обычно рассматривается несовпадение собственной цели и целей другой стороны.

Причины, вызывающие конфликты, так же различны, как и сами конфликты. Потенциальными источниками конфликта могут выступать: несовместимость целей, дифференциация (разделение единого мнения на разные составляющие), взаимосвязанность задач, ограниченность ресурсов.

Потенциальные источники конфликта	Когда конфликт несерьезен, организация описывается <i>рациональной моделью</i>	Параметры модели	Когда конфликт серьезен, организация описывается <i>политической моделью</i>
Несовместимость целей	Согласие между партнерами	Цели	Несогласованность, плюрализм внутри организации
	Централизация	Власть и контроль	Децентрализация, перемещение коалиций и заинтересованных групп
Дифференциация	Порядок, логичность и рациональность	Процесс принятия решений	Дезорганизация, итоги соглашений и взаимосвязи интересов
Взаимосвязанность задач	Норма эффективности	Нормы и правила	Свободное действие рыночных сил: конфликт становится легитимным и ожидаемым
Ограниченность ресурсов	Экстенсивность, системность, точность	Информация	Неоднозначность; информация используется и утаивается в стратегических целях

Рисунок -1.2

Мы решили узнать, всегда ли наши сверстники могут определить наличие конфликта в определенных условиях. Для этого мы провели опрос из 13 различных ситуаций и, проанализировав его на предмет видения конфликта и объяснения его. Как оказалось, объяснение некоторых ситуаций вызывало затруднение. Одноклассницы легко «определяли» ситуацию как конфликтную, однако понять, по каким признакам они это делали, для них оказалось сложным.

Таблица 1

№ ситуации (кейса)	Есть конфликт по задумке автора	Видят конфликт	Могут объяснить наличие/отсутствие конфликта
1	1	5/14	1/14
2	0	13/14	0/14
3	1	7/14	4/14
4	1	14/14	10/14
5	1	8/14	5/14
6	0	14/14	1/14
7	0	12/14	4/14
8	0	8/14	4/14
9	1	9/14	4/14
10	0	6/14	3/14
11	1	6/14	3/14
12	0	9/14	0/14
13	1	12/14	8/14

Содержание ответов было проанализировано с помощью контент-анализа.

Контент-анализ – это метод выявления и оценки специфических характеристик текстов и других носителей информации, заключающийся в переводе изучаемой информации в количественные показатели.

Стандартная методика исследования в области общественных наук, таких как: Юриспруденция, Экономика, Психология, Филология, Лингвистика, Риторика, Социология, История, Политология, Педагогика, Культурология, География, Антропология.

Респонденты: ученицы 10 класса; возрастная группа: подростки 16-17 лет; количество опрашиваемых: 20 человек.

Всего работа состоит из 182 ответов, из которых 135 (73%) ответов без объяснения причины конфликта, и 47 (27%) – с объяснениями, среди которых наиболее часто встречаемые слова/словосочетания, вычисленные с помощью контент-анализа, являются: «обидно» (11 раз / 24%), «ненормативная лексика» (8 раз / 17%), «разные интересы» (7 раз/ 15%), «ссора» (6 раз / 13%), «конфликт с другими покупателями» (5

раз / 10%), «неудобная ситуация» (5 раз / 10%), «неравенство» (5 раз/ 10%). Также встречаются ответы, встречающиеся не более 1 раза, что составляет 1% всей работы.

Мы распредели все комментарии на несколько эмоциональных групп:

Таблица 2

Ярко выраженная реакция	Нейтральная реакция
Ссора	Обидно
Сленг	Разные интересы
	Неравенство
	Конфликт с другими покупателями
	Неудобная ситуация

Таким образом, можно сделать вывод, что люди скорее «чувствуют», что такое конфликтная ситуация, нежели «осознают».

Возникновение конфликтов: выбор стратегии реагирования

Возникновение конфликта предполагает не только восприятие и осознание противоречия, возникающего во взаимодействии с самим собой или с другими людьми, но и развитие активности, направленной на преодоление этого противоречия.

Универсальной реакцией человека на противоречия, как в самом себе, так и в отношениях с другими людьми, является преодоление этой дисгармонии.

Исследования в области стресса выявили две возможные формы поведенческой активности при стрессовом воздействии: активизация поведенческого реагирования и пассивное поведенческое реагирование^[2].

Рассмотрим три основные реакции:

1. Уход от конфликта, рассматривается также как избегание и игнорирование.
2. Борьба с собой или с партнером представляет собой попытку подавления конфликта.
3. Диалог объединяет стратегии преодоления конфликта с помощью выбора оптимальной альтернативы его решения или выработки компромисса.

Конфликтологи пишут об избегании конфликтов, уходе от конфликтного взаимодействия как об альтернативе двум другим стратегиям — «борьбе» и «переговорам».

Основные стратегии поведения в конфликтных ситуациях^[3]:

За основу нашей исследовательской работы мы взяли «Классификация стилей поведения в конфликтной ситуации К. Томаса и Р. Киллменна»



Рисунок-2.1

Основу классификации составили два параметра:

1. Степень осуществления собственных интересов, достижения своих целей.
2. Мера, в которой учитываются и реализуются интересы другой стороны.

Данная схема позволяет проанализировать конкретный конфликт и выбрать наиболее подходящую форму реагирования на конфликтную ситуацию.

Рассмотрим каждую из стратегий в частности:

1. Соперничество

Соперничество является видом поведения, когда субъект стремится к удовлетворению своих собственных интересов, жертвуя интересам другой стороны. Следуя данной стратегии одержать верх в конфликте возможно только для одного

участника. Человек, предпочитающий соперничество, будет настаивать на своем всеми доступными ему методами. Противоположная позиция братья во внимание им не будет.

Основные действия человека при стратегии «Соперничество»

- Жёсткий контроль над действиями оппонента
- Постоянное давление на оппонента любыми способами
- Применение обмана, хитростей для создания перевеса в свою сторону
- Провокация оппонента на совершение ошибок и непродуманных шагов
- Нежелание вступать в конструктивный диалог по причине самоуверенности

Плюсы и минусы стратегии «Соперничество»

+ Жёсткое отстаивание своей позиции, конечно же, может помочь субъекту одержать верх в случае конфликта.

- Данная стратегия не может быть применима, если последующее взаимодействие подразумевает длительные отношения, например, совместную работу, дружбу, любовь.

Отношения между людьми могут существовать и развиваться только в том случае, когда в расчёт берутся желания и интересы всех, а поражение одного будет означать поражение для каждого. Поэтому, если человек, с которым у вас возник конфликт, дорог вам или отношения с ним по какой-либо причине для вас важны, стратегию соперничества для разрешения конфликта лучше не применять.

2. Приспособление

Приспособление как способ поведения в конфликте характеризуется тем, что субъект готов пожертвовать своими желаниями и интересами и пойти на уступки, чтобы не допустить конфликта. Подобную стратегию выбирают люди с заниженной самооценкой, неуверенные в себе и считающие, что их позиция и мнение не должны братья в расчёт.

Основные действия человека при стратегии «Приспособление»

- Постоянное соглашение с требованиями оппонента в пользу ему
- Активная демонстрация пассивной позиции
- Отсутствие претензии на победу и сопротивление
- Лесть, потакание оппоненту

Плюсы и минусы стратегии «Приспособление»

+ В случае если предмет конфликта не представляет особой важности, а главным является сохранение взаимоотношений, позволить человеку одержать верх, может стать самым эффективным способом разрешения конфликта.

- Однако если причиной конфликта является нечто существенное, то такая стратегия не принесёт должного результата. В этом случае итогом станут только негативные эмоции того, кто пошёл на уступки, а между участниками может исчезнуть всякое доверие, взаимопонимание и уважение.

3. Избегание

Суть данной стратегии заключается в том, что 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 оппонента.

Основные действия человека при стратегии «Избегание»

- Отказ от взаимодействия с оппонентом
- Тактика демонстративного ухода
- Отказ от применения силовых методов
- Игнорирование любой информации от оппонента, отказ от сбора фактов
- Отрицание важности и серьёзности конфликта
- Преднамеренное замедление в принятии решений
- Страх сделать ответный ход

Плюсы и минусы стратегии «Избегание»

+ Стратегия «Избегание» может оказаться полезной в ситуации, когда суть конфликта не особо важна или когда отношения с оппонентом не представляют важности.

- Но если отношения с человеком важны, то перекладывание проблем на чужие плечи ситуацию не разрешат, иначе это грозит не только усугублением ситуации, но и ухудшением отношений, разрывом.

4. Компромисс

Компромисс является частичным удовлетворением интересов всех субъектов конфликтного взаимодействия.

Основные действия человека при стратегии «Компромисс»

- Ориентированность на равенство позиций
- Предложение своих вариантов в ответ на предложение вариантов оппонента
- Иногда использование хитрости или лести с целью вызова у оппонента благожелательного отношения
- Стремление к поиску взаимовыгодного решения

Плюсы и минусы стратегии «Компромисс»

- Несмотря на то, что компромисс подразумевает удовлетворение интересов всех сторон конфликта, важно помнить, что в большинстве ситуаций данная стратегия должна рассматриваться только как промежуточный этап разрешения ситуации, за которой следует поиск наиболее оптимального решения, полностью устраивающего конфликтующие стороны.

5. Сотрудничество

Выбирая стратегию сотрудничества, сторона конфликта настроена на разрешение конфликта таким образом, чтобы это было выгодно всем участникам. Причём, учитывается не позиция оппонента/оппонентов, но и присутствует стремление к тому, чтобы их требования были максимально удовлетворены, как и свои собственные.

Основные действия человека при стратегии «Сотрудничество»

- Сбор информации об оппоненте, предмете конфликта и самом конфликте
- Подсчёт ресурсов всех участников взаимодействия с целью выработать альтернативные предложения
- Открытое обсуждение конфликта, стремление его опредметить
- Рассмотрение предложений оппонента

Плюсы и минусы стратегии «Сотрудничество»

+ Сотрудничество ориентировано на понимание противоположной позиции и поиск решения устраивающего всех.

Наиболее эффективно сотрудничество, когда предмет конфликта важен для всех его сторон.

- Однако важно отметить, что в некоторых ситуациях найти устраивающее всех решение может быть трудно, в особенности, если оппонент не настроен сотрудничать. В таком случае стратегия «Сотрудничество» может лишь усложнить конфликт и отсрочить его решение на неопределённый срок.

Таковы пять основных стратегий поведения в конфликте. Как правило, именно их принято использовать при конфликте. Но, вместе с этим, для урегулирования конфликтов можно применять и другие не менее эффективные стратегии, такие как подавление и переговоры^[5].

1. Подавление

Подавление применяется, если не ясен предмет конфликта или же если он представляет непосредственную угрозу для участников; а также тогда, когда невозможно вступить в открытый конфликт по каким-либо причинам или когда есть риск «упасть лицом в грязь».

Основные действия человека при стратегии «Подавление»

- Целенаправленное и последовательное сокращение количества оппонентов
- Разработка и применение системы норм и правил, способных упорядочить отношения между оппонентами
- Создание и поддержание условий, препятствующих или затрудняющих конфликтное взаимодействие сторон

Плюсы и минусы стратегии «Подавление»

+ Подавление конфликта возможно, если суть конфликта недостаточно ясна. Также подавление может быть эффективным, когда продолжение конфликта может нанести серьёзный ущерб обеим сторонам.

- Но, прибегая к подавлению, важно грамотно рассчитывать свои шансы на успех, в противном случае ситуация может усугубиться и обернуться против вас. К вопросу подавления следует подходить, продумывая все детали.

2. Переговоры

Проведение переговоров является одной из наиболее распространённых стратегий разрешения конфликтов. При помощи переговоров разрешаются как микроконфликты (в семьях, организациях), так и конфликты макроуровня (конфликты мирового и государственного масштаба).

Основные действия человека при стратегии «Переговоры»

- Ориентированность на поиск взаимовыгодного решения
- Прекращение любых агрессивных действий
- Проявление внимания к позиции оппонента
- Тщательное обдумывание последующих действий
- Использование посредника

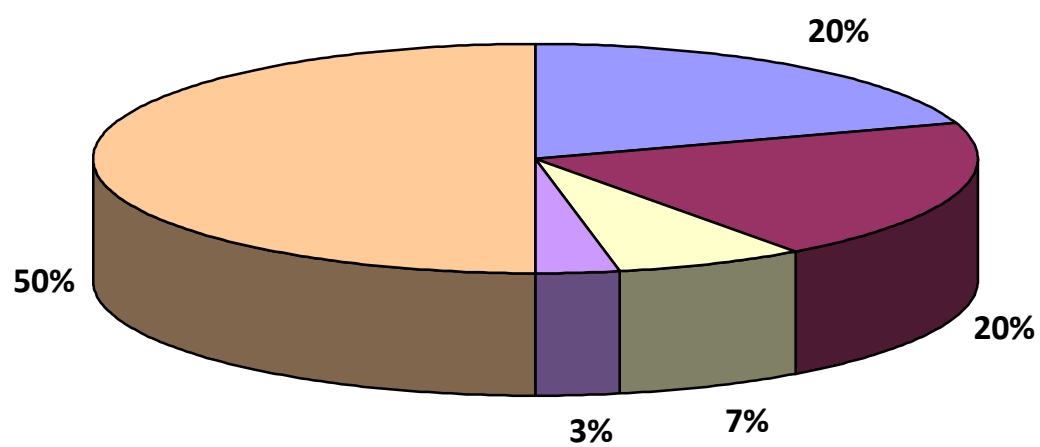
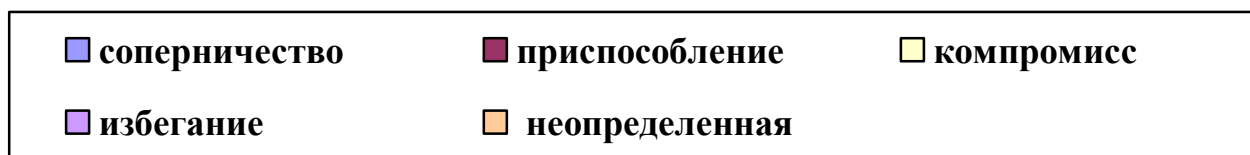
Плюсы и минусы стратегии «Переговоры»

+ Стратегия «Переговоры» позволяет оппонентам найти общий язык, не неся при этом никаких потерь. Она очень эффективна, так как устраняет агрессивное противостояние и сглаживает ситуацию, а также предоставляет сторонам время на обдумывание происходящего и поиск новых решений.

- Однако если переговоры по какой-то причине затягиваются, это может быть расценено какой-либо из сторон, как уход от конфликта или нежелание решать проблему, что может повлечь за собой ещё более агрессивные наступательные действия.

Проанализировав различные способы реагирования на конфликт, мы решили выяснить, какая из стратегий наиболее используема, для этого мы провели тест К.Томаса.

У половины опрошенных точно определить стратегию реагирования не удалось, 20 % составила стратегия соперничества, также 20% - стратегия приспособления, 7% - компромисс и 3% - уход от конфликта. Стратегия сотрудничества не была выявлена в чистом виде.



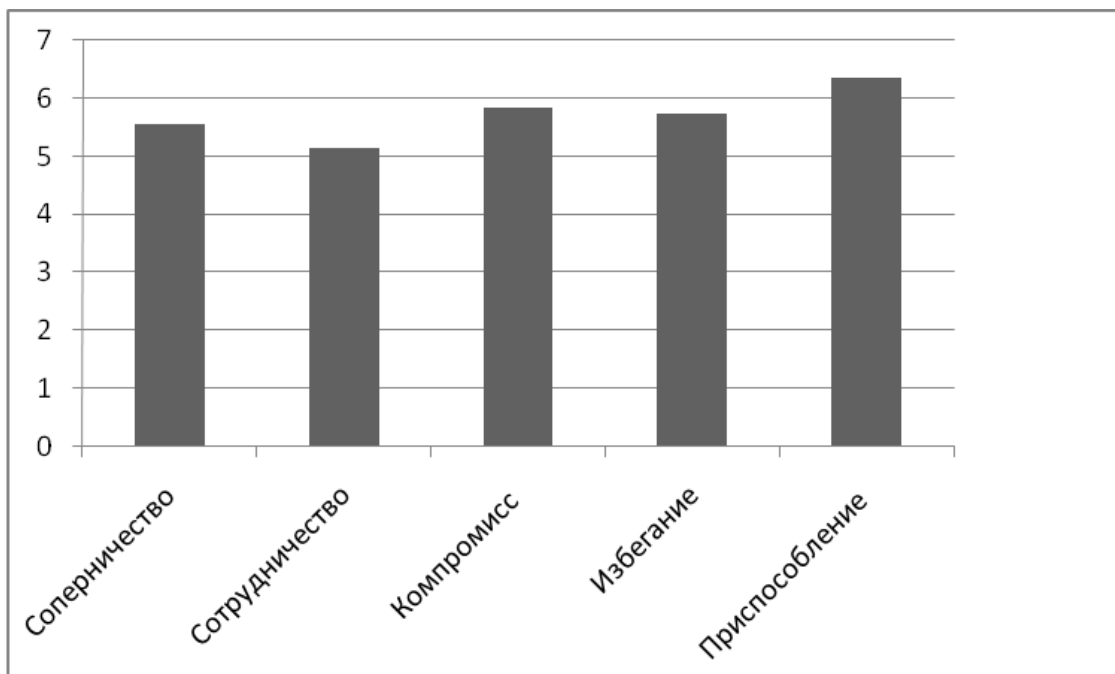
Также нами были выявлены такие комбинации стратегий, как: «компромисс-приспособление», «соперничество-избегание», «сотрудничество-компромисс», «соперничество-избегание», «сотрудничество-приспособление».

Таблица 3

№ работы	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление	Используемая стратегия
1	2	7	8	4	8	неопределенная
2	7	6	4	8	5	неопределенная
3	3	5	4	4	10	приспособление
4	12	5	3	5	5	соперничество
5	5	4	7	4	10	приспособление
6	0	6	4	6	11	приспособление
7	5	6	6	6	5	неопределенная
8	8	6	5	7	6	неопределенная
9	11	6	5	7	4	соперничество
10	3	8	7	5	7	неопределенная
11	5	6	7	4	6	неопределенная
12	10	3	4	4	6	соперничество
13	11	3	5	6	4	соперничество
14	0	5	5	5	11	приспособление
15	5	4	9	4	4	компромисс
16	0	5	4	10	3	избегание
17	8	6	5	8	7	неопределенная
18	6	4	10	3	6	компромисс
19	5	4	11	4	5	компромисс
20	5	4	4	11	4	избегание
Среднее значение	5,55	5,15	5,85	5,75	6,35	

Если рассматривать стратегии в частности, то четыре из пяти используются, почти, с одинаковой регулярностью, однако стратегия «приспособление» имеет большее распространение среди наших одноклассниц.

Диаграмма 4



Заключение

В ходе работы мы выявили, что определённой стратегии, применимой нашими одноклассниками по выходу из конфликта, нет. Таким образом, можно сделать вывод, что каждая ситуация и каждый человек нуждаются в частном, но разумном подходе. Например при недопонимании с учителем, вы не станете использовать подавление, а скорее избегание или компромисс, или при ссоре с родными вы вряд ли станете применять сопротивление. Исходя из этого, выбирать стратегию поведения в конфликте следует максимально обдуманно, осознанно и с учётом особенностей ситуации. Правильно подобранная стратегия даст максимальный результат, а неверно подобранная, напротив, может усугубить положение дел.

Список литературы

1. А.В. Дмитриева "Конфликтология"
2. В. Пономаренко "Управление конфликтами "
3. Н. В. Гришина «Психология конфликта», 2-е издание
4. <http://yaroslavl.mfua.ru>
5. <http://vvsu.ru>
6. <http://law.vsu.ru>
7. <http://libbooks.org>
8. <http://law.vsu.ru>
9. <http://mirrabot.com>
10. <http://islu.ru>

Приложение А

1) Перед вами представлены различные ситуации, обведи те из них, которые, вы считаете, в дальнейшем могут вызвать конфликтные ситуации.

1. Дома вы приготовили еду, которую никто не желает есть.
2. Дома вы приготовили еду, которую никто не желает есть. А позже приносите ее на работу и говорите: «Я вам вкусненькое принесла, а то мои домочадца не хотят есть»
3. В разговоре с шефом вы сказали «представляете, вчера звонил кандидат на должность менеджера. А ему лет чуть больше чем вам, какой из него менеджер?».
4. Вы не лестно отзываетесь о сотруднике, который вас обидел. Говорите про него не литературными эпитетами. И вдруг понимаете, что этот «негодяй» стоит у вас за спиной.
5. Вы звоните начальству или коллегам, в попытке оправдаться, что вы стоите в пробке, а не проспали, и тут неожиданно срабатывает будильник или кто-то из домочадцев просит говорить тише, ведь они еще спят
6. Покупатель просит продавца показать месторасположение в торговом зале интересующего его товара.
7. Продавец начал сканировать товар, но покупатель просит продавца повременить с оплатой товара, так как он хочет еще вернуться в торговый зал, потому что забыл еще кое-что купить.
8. Покупатель, после того как приобрел покупку и вышел из магазина, возвращается через 10-15 минут и обращается к охраннику с заявлением, что продавец ошибся и недодал ему сдачи.
9. Пара выбирает, какой фильм посмотреть вместе. Она хочет романтическую комедию, он – захватывающий боевик, при этом они не идут на компромисс и никто не хочет уступать.
10. Начальник просит выполнить много срочных заданий, причем часть из них не входит в обязанности работника и не будет оплачиваться отдельно.
11. Весь класс решил прогулять урок, а один ученик не соглашается это делать и идет на урок.
12. Все работники компании, кроме одного, согласились поработать в выходной день, а тому, что против, хочется отдохнуть в этот день или у него есть свои планы на выходной.
13. Неприятие друг другом разных религий, межнациональные войны, борьба партий за власть и т. д.

2) Обоснуйте, почему данные ситуации могут вызвать конфликт (обоснование обязательно для каждой выбранной ситуации, в случае, если вы не знаете причину, просьба написать номер ситуации и фразу: «не знаю»)

Приложение Б

Имеются два варианта, А и В, из которых вы должны выбрать один, в большей степени соответствующий вашим взглядам, вашему мнению о себе. В бланке для ответов поставьте отчетливый крестик соответственно одному из вариантов (А или В) для каждого утверждения. Отвечать надо как можно быстрее.

1.

А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

В. Чем обсуждать, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.

2.

А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

В. Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого и моих собственных.

3.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

В. Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.

4.

А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

В. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

5.

А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.

В. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6.

А. Я пытаюсь избежать неприятностей для себя.

В. Я стараюсь добиться своего.

7.

А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно.

В. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.

8.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

В. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы.

9.

А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

В. Я прилагаю усилия, чтобы добиться своего.

10.

А. Я твердо стремлюсь достичь своего.

В. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11.

А. Первым делом я стараюсь ясно определить, в чем состоят все затронутые спорные вопросы.

В. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

12.

А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

В. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он тоже идет навстречу мне.

13.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

В. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.

14.

А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

В. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

15.

А. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

В. Я стараюсь сделать так, чтобы избежать напряженности.

16.

А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

В. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17.

А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.

В. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18.

А. Если это сделает другого счастливым, дам ему возможность настоять на своем.

В. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

19.

А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые вопросы и интересы.

В. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

20.

А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

В. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для обеих сторон.

21.

А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

В. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы и их совместному решению.

22.

А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.

В. Я отстаиваю свои желания.

23.

А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

В. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24.

А. Если позиция другого кажется мне очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.

В. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

25.

А. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

В. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

26.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

В. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

27.

А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

В. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

В. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.

29.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

В. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

30.

А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

В. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим человеком могли добиться успеха.