

Государственное общеобразовательное учреждение
гимназия №628
Красногвардейского района Санкт-Петербург
«Александринская гимназия»

Стратегии поведения в конфликтных ситуациях

Разработчики проекта: ученицы 10 «А» класса
Колесникова Мария, Фёдорова Ксения

Руководитель проекта: школьный психолог
Надпорожская Ксения Евгеньевна

Санкт-Петербург
2016 год

Цель исследования

Понять, какие из стратегий по выходу из конфликта являются наиболее применимыми на сегодняшний день среди наших сверстниц



Основные задачи

- ▶ Провести опрос с целью узнать, как наши сверстники понимают и объясняют наличие конфликта в предложенных нами ситуациях
- ▶ Провести тест К. Томаса среди наших одноклассниц на выявление наиболее распространенных стратегий поведения в конфликте.
- ▶ На результатах опроса, теста и анализа прочитанной литературы, сделать вывод о том, какие из стратегий являются подходящими для выхода из конфликта



Литературные источники

- ▶ А.В. Дмитриева "Конфликтология"
- ▶ В. Пономаренко "Управление конфликтами "
- ▶ Н. В. Гришина «Психология конфликта», 2-е издание
- ▶ <http://vvsu.ru>
- ▶ <http://law.vsu.ru>



Конфликт — это

- столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений, взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия
- ситуация, в которой каждая из сторон стремится занять позицию, несовместимую и противоположную по отношению к интересам другой стороны
- особое взаимодействие индивидов, групп, объединений, которое возникает при их несовместимых взглядах, позициях и интересах. Конфликт обладает как деструктивными, так и конструктивными функциями



теория Томаса

«Если человек определяет ситуацию как действительную, то независимо от ее реального содержания она становится таковой по своим последствиям»



Возникновение конфликта



Источники конфликта

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



Нами была составлена методика, суть которой состоит в том, чтобы провести опрос из 13 различных ситуаций, встречающихся в повседневной жизни, с помощью которых мы определили понимают ли респонденты в каких ситуациях присутствует конфликт и какая их причина.

Респонденты: ученицы 10 класса;

Возрастная группа: подростки 16-17 лет;

Количество опрашиваемых: 14 человек.



№ ситуации (кейса)	Есть конфликт по задумке автора	Видят конфликт	Могут объяснить наличие/отсутст вие 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



Контент-анализ - это

метод выявления и оценки специфических характеристик текстов и других носителей информации, заключающийся в переводе изучаемой информации в количественные показатели

Контент-анализ используется как стандартная методика исследования в области общественных наук, таких как: юриспруденция, экономика, психология, филология, лингвистика, риторика, социология, история, политология, педагогика, культурология, география, антропология.



Всего
182
ОТВЕТОВ

135 (73%) ответов
без объяснения
причины конфликта

47 (27%) ответов с
объяснениями
причин конфликта

«обидно»
(11 раз /
24%),

сленг (8 раз /
17%)

«разные
интересы»
(7 раз/ 15%)

«ссора» (6
раз / 13%)

«неудобная
ситуация»
(5 раз /
10%)

ОТВЕТЫ,
встречающиеся
не более 1
раза(1%)

«неравенство
» (5 раз/ 10%)

«конфликт с
другими
покупателями»
(5 раз / 10%)

Ярко выраженная реакция

- «Ссора»
- Сленг
- «Обидно»

Нейтральная реакция

- «Разные
интересы»
- «Неравенство»
- «Конфликт с
другими
покупателями»
- «Неудобная
ситуация»



«Классификация стилей поведения в конфликтной ситуации К. Томаса и Р. Киллменна»



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



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



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



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



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 предметить
- ▶ Рассмотрение предложений оппонента



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



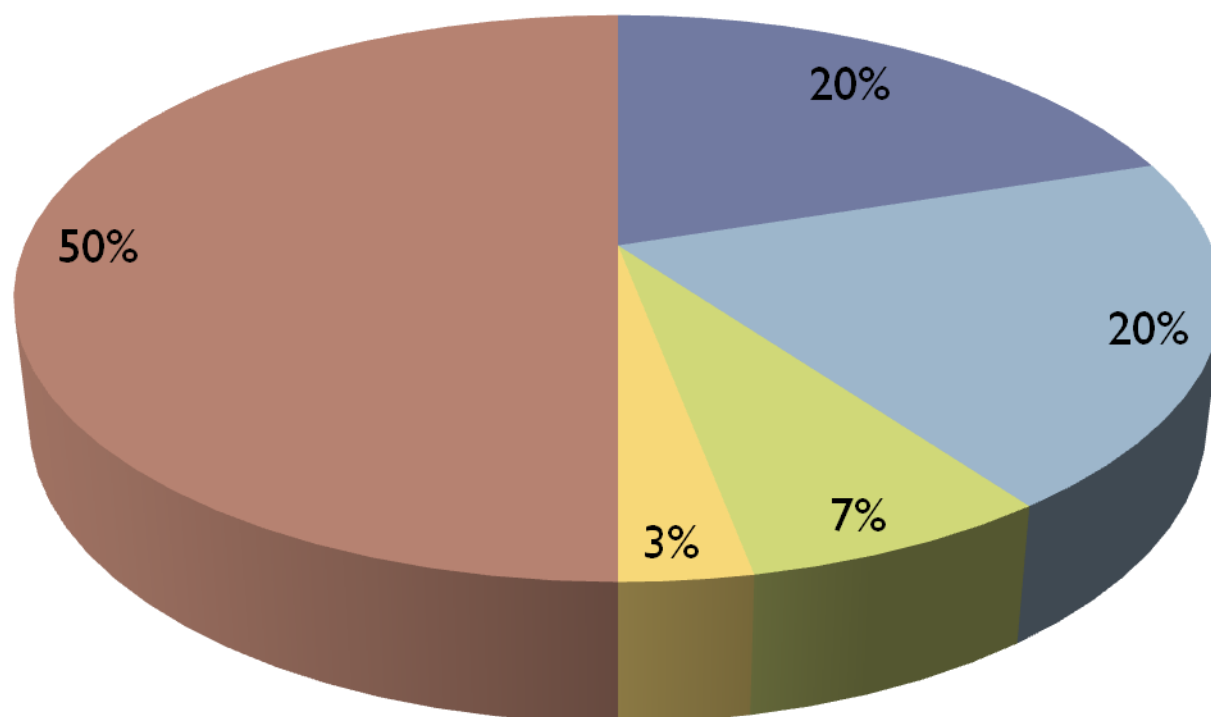
Основные действия человека при стратегии «Переговоры»

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



Стратегия поведения

■ соперничество ■ приспособление ■ компромисс
■ избегание ■ неопределенная



Комбинации стратегий

- ▶ «компромисс-приспособление»
- ▶ «соперничество-избегание»
- ▶ «сотрудничество-компромисс»
- ▶ «соперничество-сотрудничество»
- ▶ «сотрудничество-приспособление»



Заключение

В ходе работы мы выявили, что 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

