

**Конфликты.
Способы разрешения
конфликтов.
Профилактика конфликтных
ситуаций.**

СИНКВЕЙН – ПОЭТИЧЕСКАЯ ФОРМА, КОТОРАЯ
ПОЗВОЛЯЕТ ОБОБЩИТЬ ФАКТИЧЕСКИЙ ИЛИ
АССОЦИАТИВНЫЙ МАТЕРИАЛ ПО КАКОЙ-ЛИБО ТЕМЕ.
СИНКВЕЙНСОСТОИТ ИЗ ПЯТИ СТРОК И
ВЫСТРАИВАЕТСЯ СЛЕДУЮЩИМ ОБРАЗОМ:

СТРОКА 1 – ОПРЕДЕЛЯЕМОЕ ПОНЯТИЕ;

СТРОКА 2 – ДВА ПРИЛАГАТЕЛЬНЫХ К НЕМУ;

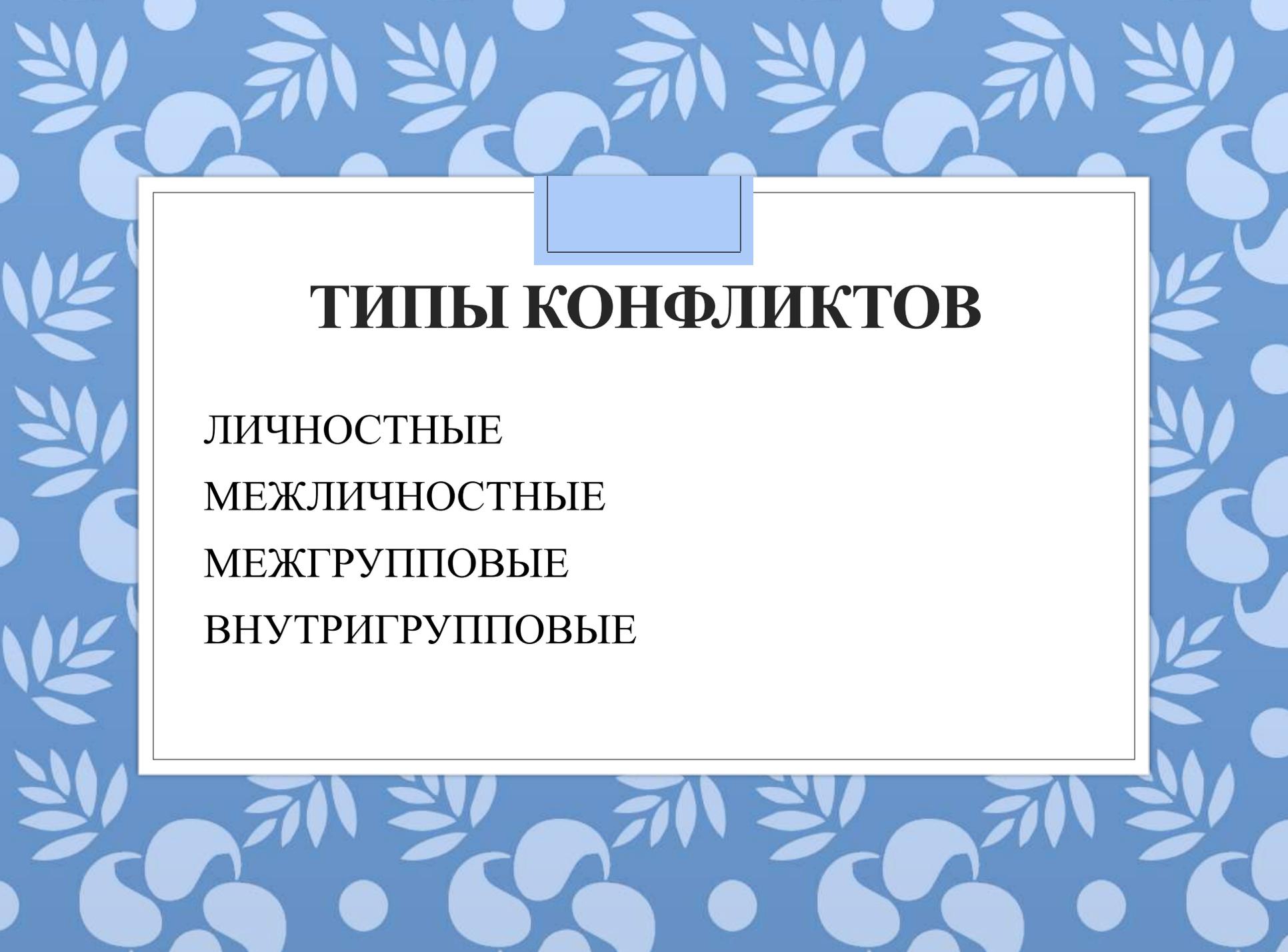
СТРОКА 3 – ТРИ ГЛАГОЛА К НЕМУ;

СТРОКА 4 – ФРАЗА ИЗ ЧЕТЫРЕХ-ПЯТИ СЛОВ;

СТРОКА 5 – ВЫВОД (ОБОБЩЕННОЕ ПОНЯТИЕ,
СИНОНИМ И Т.П)

КОНФЛИКТ

ПРОТИВОСТОЯНИЕ СУБЪЕКТОВ
ПО ПОВОДУ ВОЗНИКШЕГО
ПРОТИВОРЕЧИЯ,
ДЕЙСТВИТЕЛЬНОГО ИЛИ
ВООБРАЖАЕМОГО.



ТИПЫ КОНФЛИКТОВ

ЛИЧНОСТНЫЕ

МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ

МЕЖГРУППОВЫЕ

ВНУТРИГРУППОВЫЕ

КАК ВОЗНИКАЮТ КОНФЛИКТЫ

Специалисты (Монина, Лютова) выделяют

4 стадии прохождения конфликта:

1. Возникновение конфликта (появление противоречия)
2. Осознание данной ситуации как конфликтной хотя бы с одной стороны.
3. Конфликтное поведение.
4. Исход конфликта (конструктивный, деструктивный, замораживание конфликта)

Конфликтогены

(способствующие конфликту)

Это слова, действия (или бездействие), способствующие конфликту.

Типы конфликтогенов:

- Стремление к превосходству;
- Проявления агрессии;
- Проявления эгоизма

СТРЕМЛЕНИЕ К ПРЕВОСХОДСТВУ

- ✓ Прямые превосходства (приказание, угроза, замечание или любая другая отрицательная оценка, критика, обвинение, насмешка, издевка, сарказм);
- ✓ Снисходительное отношение;
- ✓ Хвастовство;
- ✓ Категоричность;
- ✓ Навязывание своих советов;
- ✓ Перебивание собеседника;
- ✓ Утаивание информации
- ✓ Нарушения этики, намеренные или непреднамеренные;
- ✓ Подшучивание;
- ✓ Обман или попытка обмана;
- ✓ Напоминание;
- ✓ Перекладывание ответственности на другого человека.

ПРОЯВЛЕНИЯ АГРЕССИВНОСТИ

- ✓ Природная агрессивность;
- ✓ Ситуативная агрессивность.

ПРОЯВЛЕНИЯ ЭГОИЗМА

Это ценная ориентация человека, характеризующая преобладанием своекорыстных потребностей безотносительно к интересам других людей.

1 ФОРМУЛА КОНФЛИКТА

**КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ +
+Инцидент = конфликт**

Конфликтная ситуация – это накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта.

ИНЦИДЕНТ – ЭТО СТЕЧЕНИЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВ, ЯВЛЯЮЩИХСЯ ПОВОДОМ ДЛЯ КОНФЛИКТА.

КОНФЛИКТ – ЭТО ОТКРЫТОЕ ПРОТИВОСТОЯНИЕ КАК СЛЕДСТВИЕ ВЗАИМОИСКЛЮЧАЮЩИХ ИНТЕРЕСОВ И ПОЗИЦИЙ.

РАЗРЕШИТЬ КОНФЛИКТ – ЭТО ЗНАЧИТ:

- ❖ УСТРАНИТЬ КОНФЛИКТНУЮ СИТУАЦИЮ;
- ❖ ИСЧЕРПАТЬ ИНЦИДЕНТ.

2 ФОРМУЛА КОНФЛИКТА

КС1, КС2, КС3... – КОНФЛИКТНЫЕ СИТУАЦИИ

ДАННАЯ ФОРМУЛА ДОПОЛНЯЕТ ПЕРВУЮ ФОРМУЛУ, В СООТВЕТСТВИИ С КОТОРОЙ КАЖДАЯ ИЗ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ СВОИМ ПРОЯВЛЕНИЕМ ИГРАЕТ РОЛЬ ИНЦИДЕНТА ДЛЯ ДРУГОЙ.



**РАЗРЕШИТЬ КОНФЛИКТ
ПО ЭТОЙ ФОРМУЛЕ**

**ЭТО ЗНАЧИТ УСТРАНИТЬ
КАЖДУЮ ИЗ КОНФЛИКТНЫХ
СИТУАЦИЙ**

6 правил формулирования конфликтной ситуации

1. Помните, что конфликтная ситуация – это то, что надо устранить.
2. Конфликтная ситуация всегда возникает раньше конфликта.
3. Формулировка должна подсказывать, что делать.
4. Задавайте себе вопросы «почему» до тех пор, пока не докопаетесь до первопричины, из которой происходят другие.
5. Сформулируйте конфликтную ситуацию своими словами, по возможности не повторяя слов из описания конфликта.
6. В формулировке обойдитесь минимумом слов.

К. Томас выделяет пять способов выхода из конфликтной ситуации

Конкуренция

Избегание

Компромисс

Приспособление

Сотрудничество

МЕТОДИКА К. ТОМАСА

Отвечать 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.

МЕТОДИКА К. ТОМАСА

Отвечать как можно быстрее!

2.

А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

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

МЕТОДИКА К. ТОМАСА

Отвечать как можно быстрее!

3.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

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

МЕТОДИКА К. ТОМАСА

Отвечать как можно быстрее!

4.

А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

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

МЕТОДИКА К. ТОМАСА

Отвечать как можно быстрее!

5.

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

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

МЕТОДИКА К. ТОМАСА

Отвечать как можно быстрее!

6.

А. Я пытаюсь избежать неприятностей для себя.

В. Я стараюсь добиться своего.

МЕТОДИКА К. ТОМАСА

Отвечать как можно быстрее!

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.

МЕТОДИКА К. ТОМАСА

Отвечать как можно быстрее!

8.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

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

МЕТОДИКА К. ТОМАСА

Отвечать как можно быстрее!

9.

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

В. Я прилагаю усилия, чтобы добиться своего.

МЕТОДИКА К. ТОМАСА

Отвечать как можно быстрее!

10.

А. Я твердо стремлюсь достичь своего.

В. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

МЕТОДИКА К. ТОМАСА

Отвечать как можно быстрее!

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.

МЕТОДИКА К. ТОМАСА

Отвечать как можно быстрее!

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.

МЕТОДИКА К. ТОМАСА

Отвечать как можно быстрее!

13.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

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

МЕТОДИКА К. ТОМАСА

Отвечать как можно быстрее!

14.

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

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

МЕТОДИКА К. ТОМАСА

Отвечать как можно быстрее!

15.

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

В. Я стараюсь сделать так, чтобы избежать напряженности.

МЕТОДИКА К. ТОМАСА

Отвечать как можно быстрее!

16.

А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

В. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

МЕТОДИКА К. ТОМАСА

Отвечать как можно быстрее!

17.

А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.

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

МЕТОДИКА К. ТОМАСА

Отвечать как можно быстрее!

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.

МЕТОДИКА К. ТОМАСА

Отвечать как можно быстрее!

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.

МЕТОДИКА К. ТОМАСА

Отвечать как можно быстрее!

20.

А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

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

МЕТОДИКА К. ТОМАСА

Отвечать как можно быстрее!

21.

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

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

МЕТОДИКА К. ТОМАСА

Отвечать как можно быстрее!

22.

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

В. Я отстаиваю свои желания.

МЕТОДИКА К. ТОМАСА

Отвечать как можно быстрее!

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.

МЕТОДИКА К. ТОМАСА

Отвечать как можно быстрее!

24.

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

В. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

МЕТОДИКА К. ТОМАСА

Отвечать как можно быстрее!

25.

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

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

МЕТОДИКА К. ТОМАСА

Отвечать как можно быстрее!

26.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

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

МЕТОДИКА К. ТОМАСА

Отвечать как можно быстрее!

27.

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

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

МЕТОДИКА К. ТОМАСА

Отвечать как можно быстрее!

28.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

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

МЕТОДИКА К. ТОМАСА

Отвечать как можно быстрее!

29.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

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

МЕТОДИКА К. ТОМАСА

Отвечать как можно быстрее!

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.

Пять способов урегулирования конфликтов.



Как избегать конфликтогенов

Правила бесконфликтного общения

1. Не употребляйте конфликтогены (*превосходство, агрессия, эгоизм*).
2. Не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген.
3. Проявляйте эмпатию к собеседнику.
4. Делайте как можно больше благожелательных посылов.

Дженни Грехем Скотт (1991) считает, что у каждого человека в зависимости от жизненного опыта есть собственная классификация трудных в общении людей. Он приводит одну из классификаций, предложенных Робертом М. Бремсоном.

- ✓ «Паровой каток»
- ✓ «Скрытый агрессор»
- ✓ «Разгневанный ребенок»
- ✓ «Жалобщик»
- ✓ «Молчун»

Повышение напряжения

(Дерманов И.Б., Сидоренко Е.В.):

- Перебивание партнера.
- Игнорирование эмоционального состояния:
 - ✦ Своего;
 - ✦ Партнера.
- Подчеркивание различий между собой и партнером, преуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего.
- Демонстрация незаинтересованности в проблеме партнера.
- Принижение партнера, негативная оценка личности партнера.
- Оттягивание момента признания своей неправоты или отрицание ее.
- Поиск виноватых и обвинение партнера.
- Переход на «личности».
- Резкое убыстрение темпа речи.
- Избегание пространственной близости и наклона тела.

СНИЖЕНИЕ НАПРЯЖЕНИЯ (Дерманов И.Б., Сидоренко Е.В.):

- ❖ Предоставление партнеру возможности выговориться.
- ❖ Вербализация эмоционального состояния:
Своего;
Партнера.
- ❖ Подчеркивание общности с партнером (сходство интересов, мнений, единство цели и др.)
- ❖ Проявление интереса к проблемам партнера.
- ❖ Подчеркивание значимости партнера, его мнения в ваших глазах.
- ❖ В случае вашей неправоты – немедленное признание ее.
- ❖ Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации.
- ❖ Обращение к фактам.
- ❖ Спокойный уверенный темп речи.
- ❖ Поддержание оптимальной дистанции, угла поворота и контакта глаз.

Тот, кто освоил технику "я-высказываний", получает следующие возможности:

- Прямо заявлять о собственных интересах как в деловых отношениях, так и в личных.
- Понижать уровень своего эмоционального напряжения.
- Вести себя более уверенно, естественно, задавать нужный характер общения.
- Противостоять давлению и манипуляциям. Сохранять чувство собственного достоинства.
- Ставить партнера в ситуацию ответственного выбора.
- Конструктивно разрешать противоречия и конфликты.

Технология "я-высказывания" (по 5 шагам).

- **1 шаг.** Факты. Называются только факты, произошедшие в реальности, т.е. то, что произошло по факту. Например: «Когда ты сказал мне, что я плохо выгляжу, я заплакала».
- **2 шаг.** Чувства. Выражение чувств, касающихся этого факта. "Я чувствую..." Например: «При этом я почувствовала обиду. Я обиделась». Телесные ощущения. (Можно рассказать и о них — смотрите по ситуации) Выражение телесных ощущений, касающихся этих чувств. "Я ощущаю..." Например: «У меня защипало в носу и захотелось расплакаться».
- **3 шаг.** Мысли. Здесь высказываются мысли, предположения, гипотезы, фантазии, интерпретации, идеи. "Я думаю", "Я предполагаю", "Мне кажется" и др.. Например: «Я думаю, что ты меня не любишь, и что тебе нет до меня дела». Если на этом шаге замечаете, что захлестывают чувства, то возвращайтесь ко 2-у шагу.
- **4 шаг.** Желания. Здесь высказываются любые желания, возможно мечты. То есть то, о чём бы Вы хотели попросить этого человека. Например: «И я хочу тебя попросить, чтобы ты больше обращал на меня внимание и говорил мне, когда я выгляжу хорошо». Этот шаг помогает в улаживании конфликтов, в установлении отношений. Здесь также возможно возвращение ко 2-у шагу, то есть к чувствам, которые Вы испытываете.
- **5 шаг.** Намерения. Высказывание того, что собираешься делать и как, в связи с произошедшим фактом. "Я собираюсь", "Я буду", "Я не буду". Например: "А я буду стараться не говорить тебе постоянно о том, что ты меня не любишь". 5-й шаг применяется не всегда, а в зависимости от ситуации. Иногда достаточно лишь 4-х шагов. Тем не менее, нельзя пропускать никакой из 4-х шагов или менять их местами.