

Конфликт



ЧТО ЭТО ТАКОЕ?

КОНФЛИКТ



ПРОТИВОСТОЯНИЕ СУБЪЕКТОВ
ПО ПОВОДУ ВОЗНИКШЕГО
ПРОТИВОРЕЧИЯ,
ДЕЙСТВИТЕЛЬНОГО ИЛИ
ВООБРАЖАЕМОГО.

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),
МОГУЩЕЕ ПРИВЕСТИ К 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;
- ✓ Просьба одолжить деньги.

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



***КС, КС₁, КС₂* – 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



ПРАВИЛО 1. ПОМНИТЕ, ЧТО КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ – ЭТО ТО, ЧТО НАДО УСТРАНИТЬ.

ПРАВИЛО 2. КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ ВСЕГДА ВОЗНИКАЕТ РАНЬШЕ КОНФЛИКТА.

ПРАВИЛО 3. ФОРМУЛИРОВКА ДОЛЖНА ПОДСКАЗЫВАТЬ, ЧТО ДЕЛАТЬ.

ПРАВИЛО 4. ЗАДАВАЙТЕ СЕБЕ ВОПРОСЫ «ПОЧЕМУ» ДО ТЕХ ПОР, ПОКА НЕ ДОКОПАЕТЕСЬ ДО ПЕРВОПРИЧИНЫ, ИЗ КОТОРОЙ ПРОИСТЕКАЮТ ДРУГИЕ.

ПРАВИЛО 5. СФОРМУЛИРУЙТЕ КОНФЛИКТНУЮ СИТУАЦИЮ СВОИМИ СЛОВАМИ, ПО ВОЗМОЖНОСТИ НЕ ПОВТОРЯЯ СЛОВ ИЗ ОПИСАНИЯ КОНФЛИКТА.

ПРАВИЛО 6. В ФОРМУЛИРОВКЕ ОБОЙДИТЕСЬ МИНИМУМОМ СЛОВ.

Как избежать конфликтогенов



Правила бесконфликтного общения

1. Не употребляйте конфликтогены.
2. Не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген.
3. Проявляйте эмпатию к собеседнику.
4. Делайте как можно больше благожелательных посылов.

К. Томас выделяет пять
способов выхода из
конфликтной ситуации:



- КОНКУРЕНЦИЯ**
- ИЗБЕГАНИЕ**
- КОМПРОМИСС**
- ПРИСПОСОБЛЕНИЕ**
- СОТРУДНИЧЕСТВО**

Техники, повышающие напряжение:



- 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.

Спасибо



ЗА

ВНИМАНИЕ