

КОНФЛИКТ – ЭТО ХОРОШО ИЛИ ПЛОХО?



Психологическая игра
«Путь к успеху», станция
«Кейсы»

Модель конфликта

- ▣ *Кто?* – конфликтующие стороны, числом не менее двух оппонентов.
- ▣ *Из-за чего?* – предмет разногласий.
- ▣ *Почему? Ради чего?* – мотивы оппонентов.
- ▣ *Что делают?* – реальное взаимодействие между оппонентами, противостояние.
- ▣ *Что чувствуют?* – враждебность между ними, сопровождающаяся сильными эмоциональными переживаниями хотя бы одного из сторон.
- ▣ *О чем думают?* – представления о конфликтной ситуации, которые чаще всего не совпадают.

Любой конфликт содержит:

- ▣ объективные и субъективные условия конфликтной ситуации,
- ▣ факторы (причины или источники) конфликта,
- ▣ динамические параметры конфликта,
- ▣ отношения и психологические реакции людей, участвующих в конфликте,
- ▣ коммуникативные тактики в конфликте,
- ▣ способы реализации управляющих воздействий на конфликт с целью его регулирования,
- ▣ последствия конфликта.

Правила поведения и общения в конфликтной ситуации

- ▣ Сохранять самоконтроль и сдержанность.
- ▣ Предоставлять партнеру «выпустить пар».
- ▣ Не «подливать масла в огонь»: не вступать в конфликтный диалог, не увязать в критических замечаниях, не переходить «на личности».
- ▣ Попросить партнера сформулировать суть его претензий и конечный результат, к которому он стремится.
- ▣ Четко и объективно высказать свою позицию по отношению к ожиданиям партнера.
- ▣ Стараться держаться на равных.
- ▣ Извиниться или признать свою ошибку, но без самоунижения, спокойно и с достоинством.
- ▣ Оформить принятую договоренность и оговорить взаимоотношения на будущее. Четко определить границы: что конкретно не следует дальше делать, чтобы не вызвать повторение конфликта.
- ▣ Стараться поддерживать баланс деловых отношений в тех границах, которые являются конструктивными и способствуют достижению общего успеха. Выходить за пределы этих границ только в тех случаях, в которых это требуется в соответствии с объективными обстоятельствами совместной работы.