

Новороссийский колледж строительства и экономики

Дисциплина: Психология общения

Тема:

**Конфликт и правила
поведения в конфликте**

Конфликтология как зарождающаяся наука, прежде всего, опирается на синтез социально-психолого-педагогического знания о закономерностях, принципах, правилах разрешения конфликтов, а также методах их предвосхищения, с тем чтобы лица, в них участвующие, имели наименьшие потери и для себя и для окружающих.



- ***Чаще всего сопутствующее конфликтной ситуации – спор.***

Конфликт

- (от лат. *conflictus* — столкновение) — это отсутствие согласия между двумя или более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами.

Виды конфликтов.

- Если конфликты способствуют принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений, то их называют *конструктивными*.
- Конфликты, препятствующие эффективному взаимодействию и принятию *решений*, называют *деструктивными*.

Главную роль в возникновении конфликтов играют так называемые конфликтогены.

- **Конфликтогены** — это слова, действия (или бездействие), могущие привести к конфликту.

Эскалация конфликтогенов состоит в следующем: на конфликтоген в наш адрес мы стараемся ответить более сильным конфликтогеном, часто максимально сильным среди всех возможных.

Формула конфликта

**Конфликт =
Конфликтная ситуация +
Инцидент**

Выступая против другого мнения, важно:

- знать, когда нужно, а когда не нужно отстаивать свою точку зрения;
- знать, какие вопросы можно обсуждать, а какие – нет;
- знать, как возражать, не вызывая раздражения, как доказывать свое мнение и не быть неприятным при этом для своего оппонента.

Разрешить конфликт

- — *значит устранить конфликтную ситуацию и исчерпать инцидент. Понятно, что первое сделать сложнее, но и более важно. К сожалению, на практике в большинстве случаев дело ограничивается лишь исчерпанием инцидента.*

Правила разрешения конфликта

- **Правило 1.** Конфликтная ситуация — это то, что надо устранить.
- **Правило 2.** Конфликтная ситуация всегда возникает раньше конфликта. Конфликт же возникает одновременно с инцидентом. Таким образом, конфликтная ситуация предшествует и конфликту, и инциденту.

- **Правило 3.** Формулировка должна подсказывать, что делать.
- **Правило 4.** Задавайте вопрос "Почему?" до тех пор, пока не докопаетесь до первопричины, из которой проистекают другие. Если вспомнить аналогию с сорняком, то это означает: не вырывайте часть корня, оставшаяся часть все равно воспроизведет сорняк.

- **Правило 5.** Сформулируйте конфликтную ситуацию своими словами, по возможности не повторяя слов из описания конфликта. Дело в том, что в рассказе о конфликте обычно много говорится о видимых сторонах конфликта, т.е. о самом конфликте и об инциденте. К пониманию конфликтной ситуации мы приходим после некоторых умозаключений и обобщения разнородных составляющих. Так и появляются в ее формулировке слова, которых не было в первоначальном описании.

- **Правило 6.** В формулировке обойдитесь минимумом слов. И все-таки нужно помнить, что конфликты могут обладать не только разрушительной, но и созидательной силой, когда их разрешение ведет к улучшению условий труда, технологий, управленческих отношений.

Используйте специальные приемы аргументации (по А. Петренко)

- *Метод перелицовки.*
- *Метод «Салями».*
- *Метод расчленения.*
- *Метод положительных ответов.*
- *Метод классической риторики.*
- *Метод замедления темпа.*
- *Метод двусторонней аргументации.*

Метод перелицовки

- Постепенное подведение партнера к противоположным выводам путем поэтапного прослеживания процедуры решения проблемы вместе с ним.

Метод «Салями»

- Постепенное подведение партнера к полному согласию с Вами путем получения от него согласия сначала в главном, а затем в необходимых для полного согласия частностях.

Метод расчленения

- Разделение аргументов партнера на неверные, сомнительные и ошибочные с последующим доказательством несостоятельности его общей позиции.

Метод положительных ответов

- Ваш разговор с партнером строится таким образом, чтобы он на Ваши первые вопросы отвечал: «Да... Да...» В последующем ему будет намного проще соглашаться с Вами и по более существенным вопросам.

Метод классической риторики

- Соглашаясь с высказыванием партнера, Вы внезапно опровергаете все его доказательства с помощью одного сильного аргумента. Этот метод особенно хорошо, если партнер слишком агрессивен.

Метод классической риторики

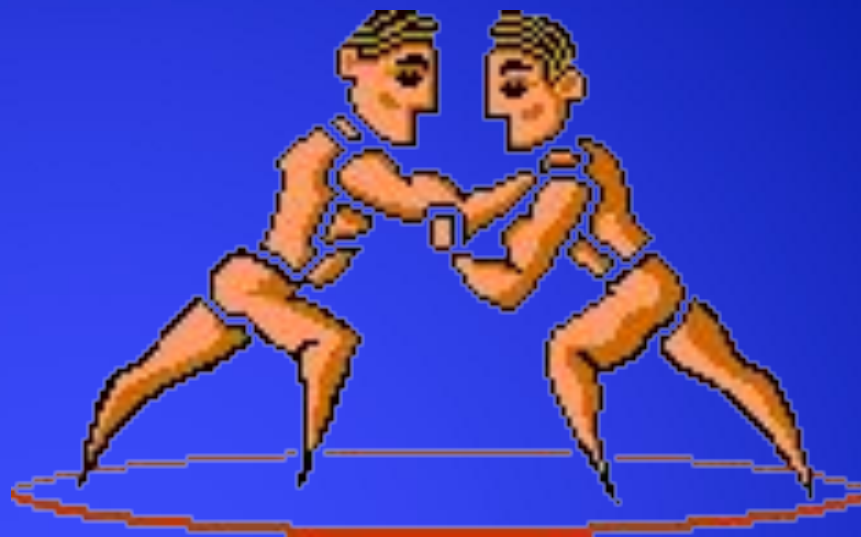
- Соглашаясь с высказыванием партнера, Вы внезапно опровергаете все его доказательства с помощью одного сильного аргумента. Этот метод особенно хорошо, если партнер слишком агрессивен.

Метод замедления темпа

- Умышленное замедление проговаривание вслух наиболее слабых мест в аргументации партнера.



Заключение:



Не смотря на то, что спор является неотъемлемой частью нашей жизни, мы должны уделять ему внимание, уметь минимизировать возможный ущерб, причиненной этим явлением, и извлекать из него как можно большую пользу.

Спасибо за внимание