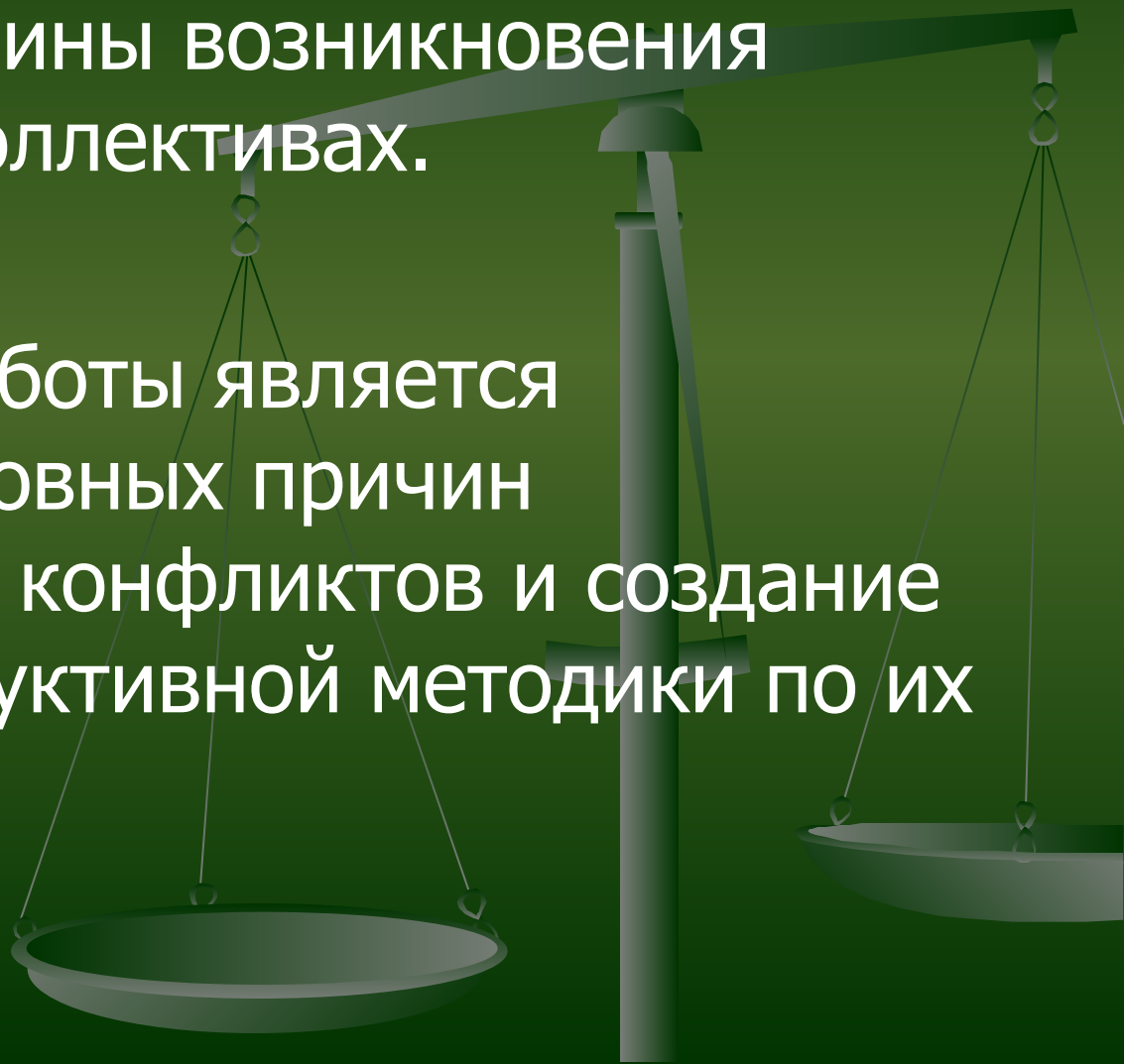


Конфликты и продуктивные методы их разрешения



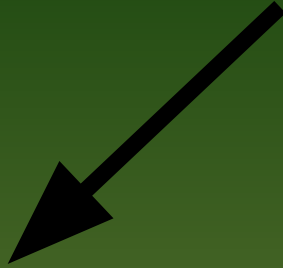
Гулькевичский район
Трикоз Алёна

- Объектом моего исследования являются конфликты в целом, а предметом, подробно рассматриваемым в контексте объекта – причины возникновения конфликта в коллективах.
- Целью моей работы является выявление основных причин возникновения конфликтов и создание наиболее продуктивной методики по их решению.



Конфликт

ы



Конструктивные
Деструктивные



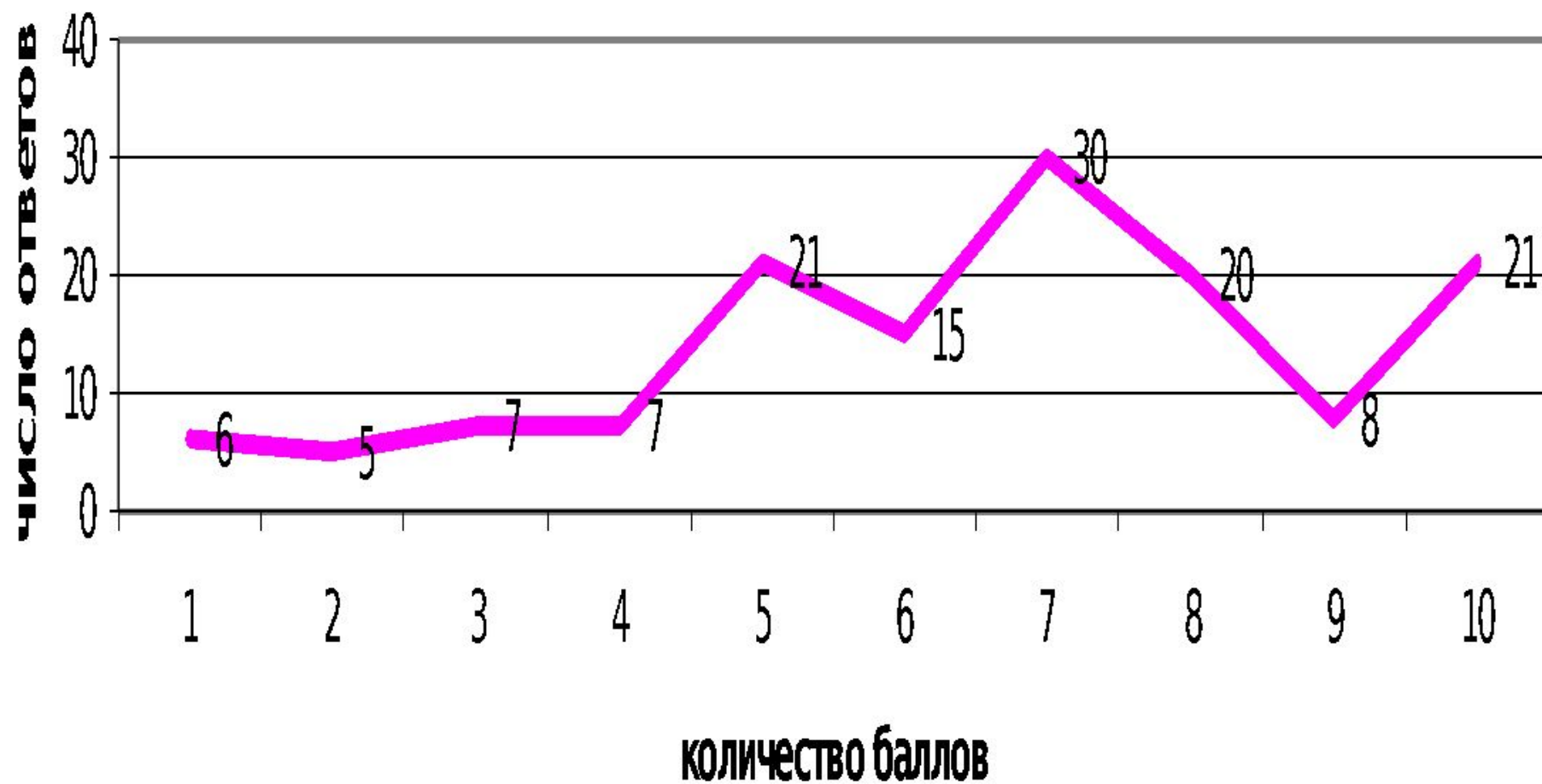
Модель развития группы



Конфликтный цикл.

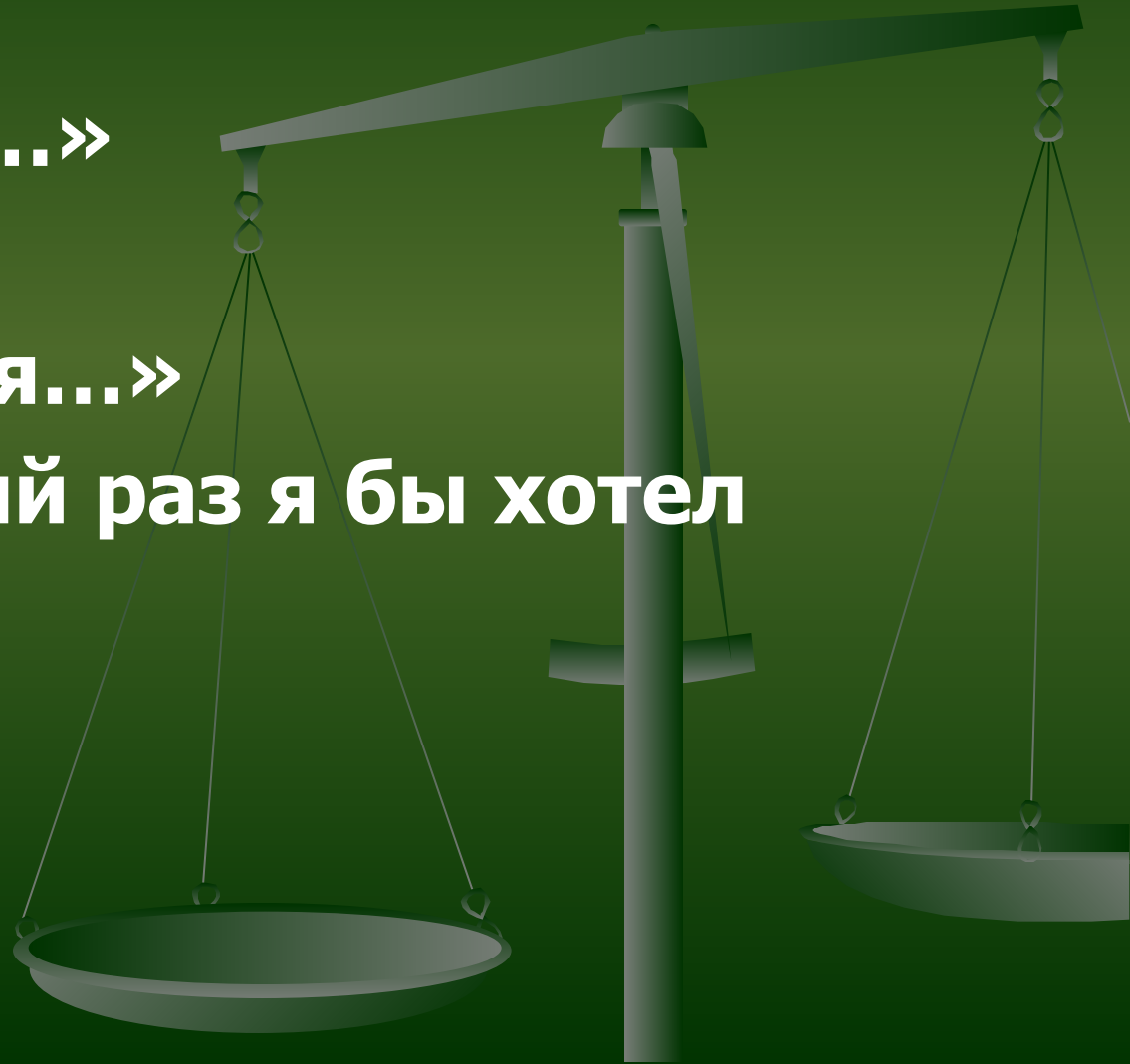


оцените по 10-бальной шкале свои знания о разрешении конфликтов



Я-заявление

- «Я чувствую...»
- «Когда я ...»
- «Потому что я...»
- «В следующий раз я бы хотел (а)...»



Техника активного слушания

действие	цели	как это сделать	пример
Поддержка	<ul style="list-style-type: none">•Проявить интерес•Помочь собеседнику продолжать говорить	<ul style="list-style-type: none">•Воздерживайтесь от выражения согласия или несогласия•Используйте нейтральные слова•Используйте спокойные интонации•Используйте невербальное общение	«Вы не могли бы мне рассказать об этом чуть больше?»
Прояснение	<ul style="list-style-type: none">•Яснее понять, о чем идет речь•Получить больше информации•Помочь говорящему увидеть другие точки зрения	<ul style="list-style-type: none">•Задавайте вопросы	«Когда это произошло?»
Выражение понимания идей	<ul style="list-style-type: none">•Показать, что вы слушаете, о чем идет речь•Показать насколько верно вы понимаете основные мысли собеседника	<ul style="list-style-type: none">•Выделяйте основные идеи и факты•Перефразируйте собеседника	«Значит, ты хочешь, чтобы она больше тебя не подводила?»
Выражение понимания чувств	<ul style="list-style-type: none">•Показать, что вы понимаете, что чувствует человек•Дать человеку возможность переоценить свои чувства после того, как он услышит их от другого	<ul style="list-style-type: none">•Выделяйте основные чувства собеседника•Перефразируйте собеседника	«Мне кажется, тебя это очень огорчает.»
обобщение	<ul style="list-style-type: none">•Собрать воедино все главные идеи, факты, чувства•Создать базу для дальнейшей дискуссии	<ul style="list-style-type: none">•Повторите главные идеи и чувства	«По-моему, главное из того, что я услышал(а) это...»
заключение	<ul style="list-style-type: none">•Продемонстрировать уважение к собеседнику	<ul style="list-style-type: none">•Выразить уважение к чувствам и мыслям собеседника	«Я очень ценю твое желание решить этот вопрос»

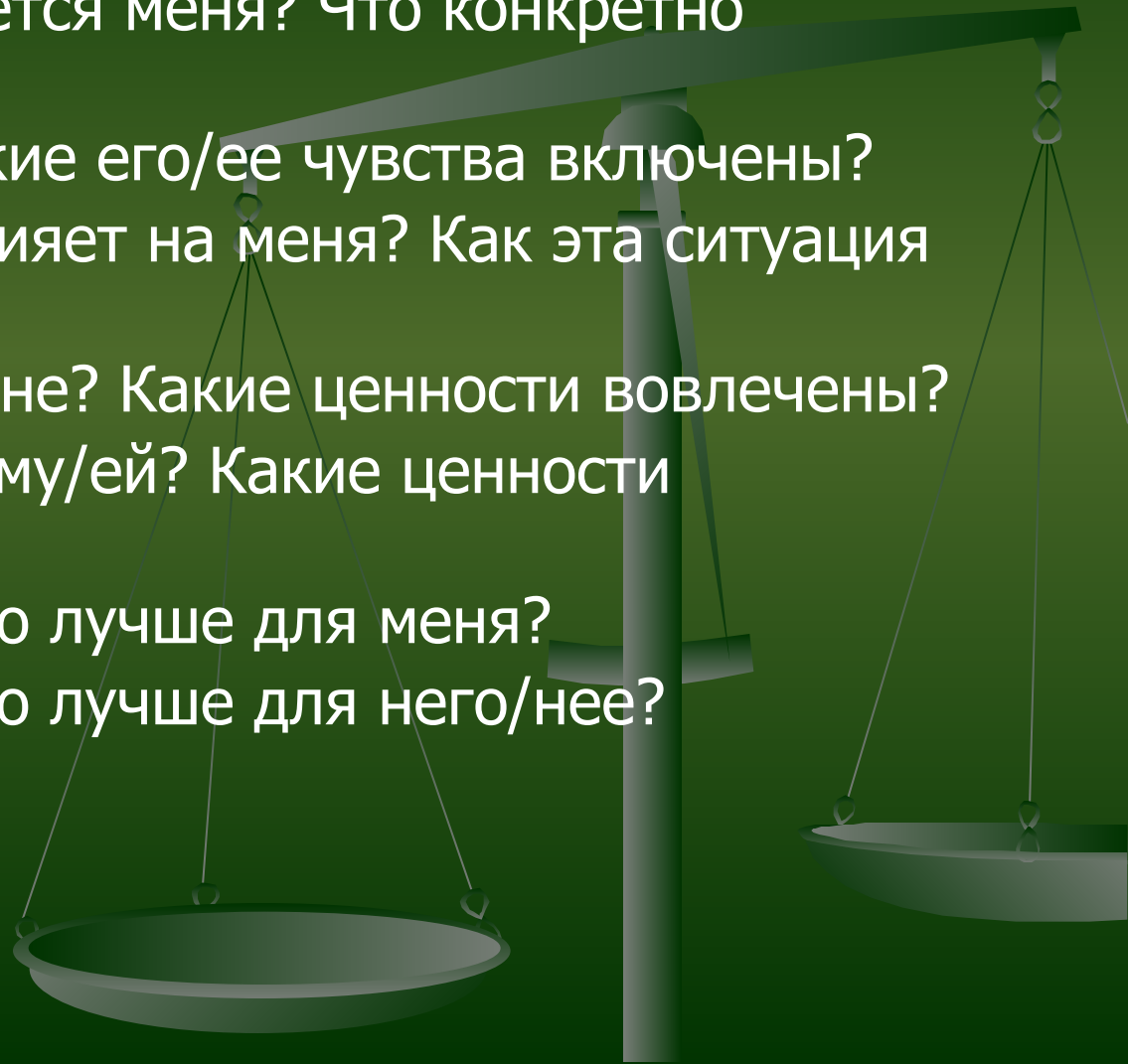
ПРОЦЕСС РЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА

- Планирование
- Создание обстановки:
- Обсуждение ситуации
- Обобщение
- Принятие решения



Планирование

- Что конкретно касается меня? Что конкретно касается его/ее?
- Что я чувствую? Какие его/ее чувства включены?
- Как эта ситуация влияет на меня? Как эта ситуация влияет на него/нее?
- Почему это важно мне? Какие ценности вовлечены?
- Почему это важно ему/ей? Какие ценности вовлечены?
- Что делает ситуацию лучше для меня?
- Что делает ситуацию лучше для него/нее?



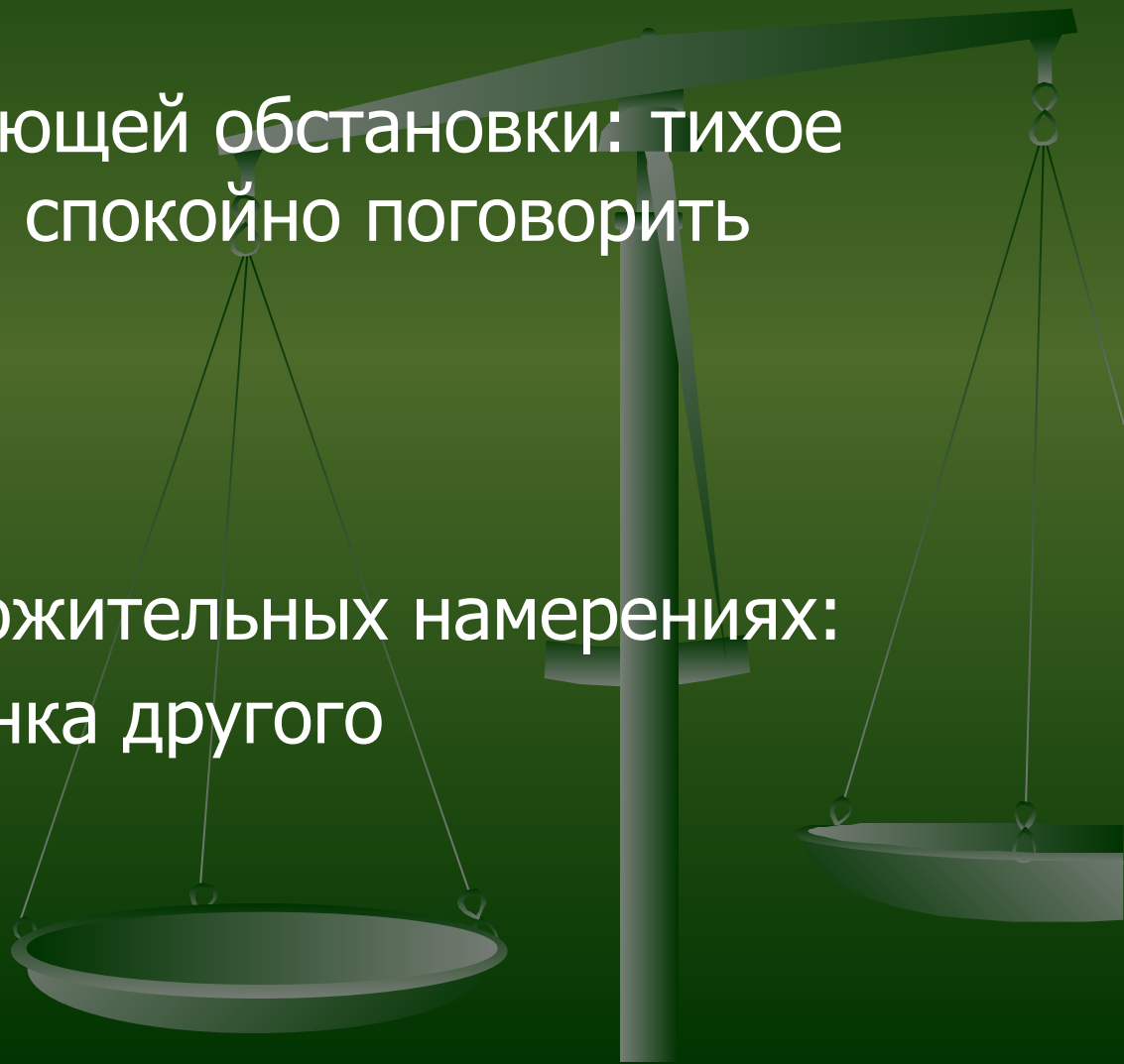
Создание обстановки

▣ *Невербальное*

- ❖ Создание окружающей обстановки: тихое место, где можно спокойно поговорить

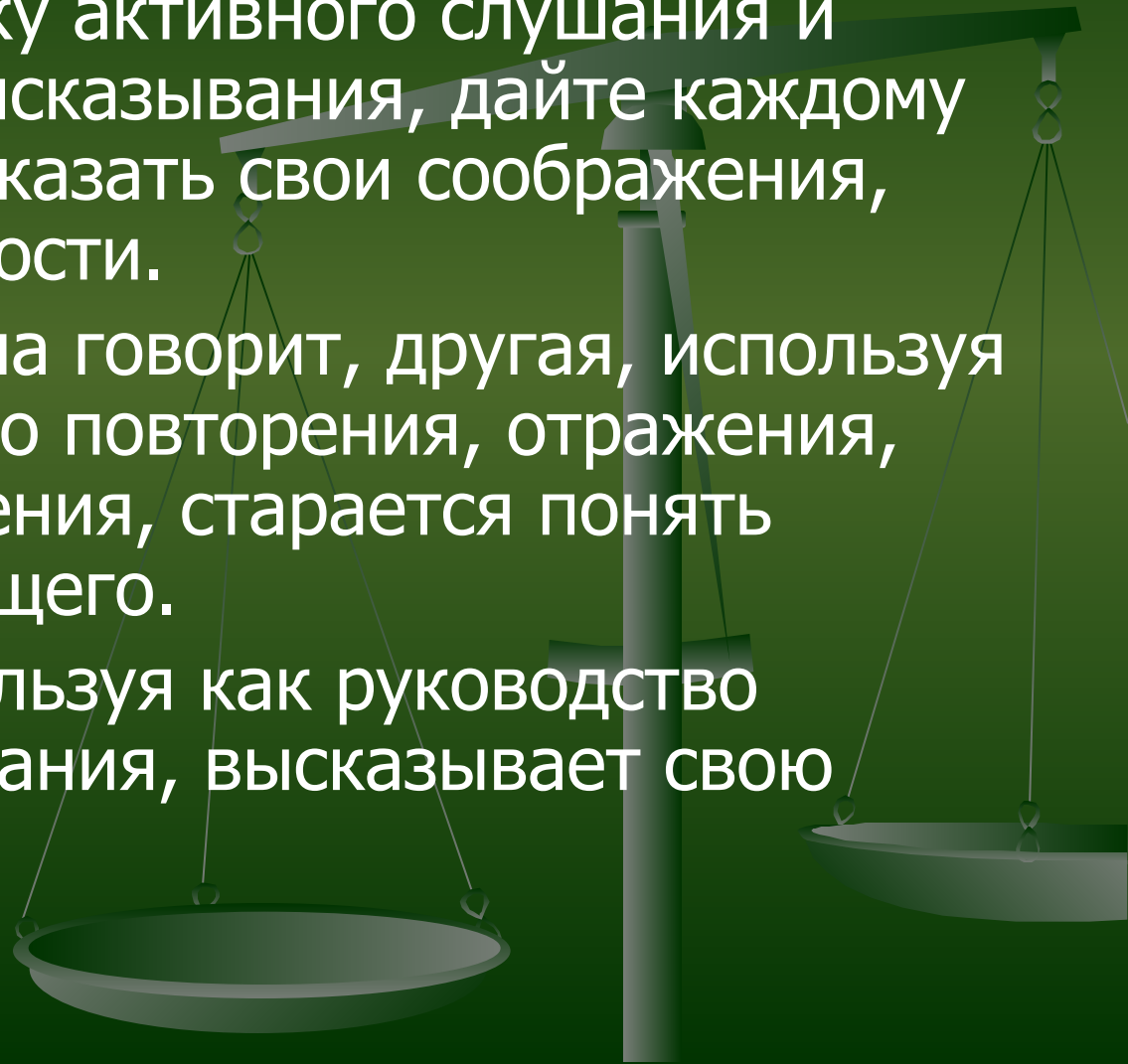
▣ *Вербальное*

- ❖ Заявление о положительных намерениях:
- ❖ Признание и оценка другого



Обсуждение ситуации

- Используя технику активного слушания и эффективного высказывания, дайте каждому возможность высказать свои соображения, чувства, потребности.
- Пока одна сторона говорит, другая, используя технику активного повторения, отражения, оценки и прояснения, старается понять проблему говорящего.
- Говорящий, используя как руководство пункты планирования, высказывает свою позицию.



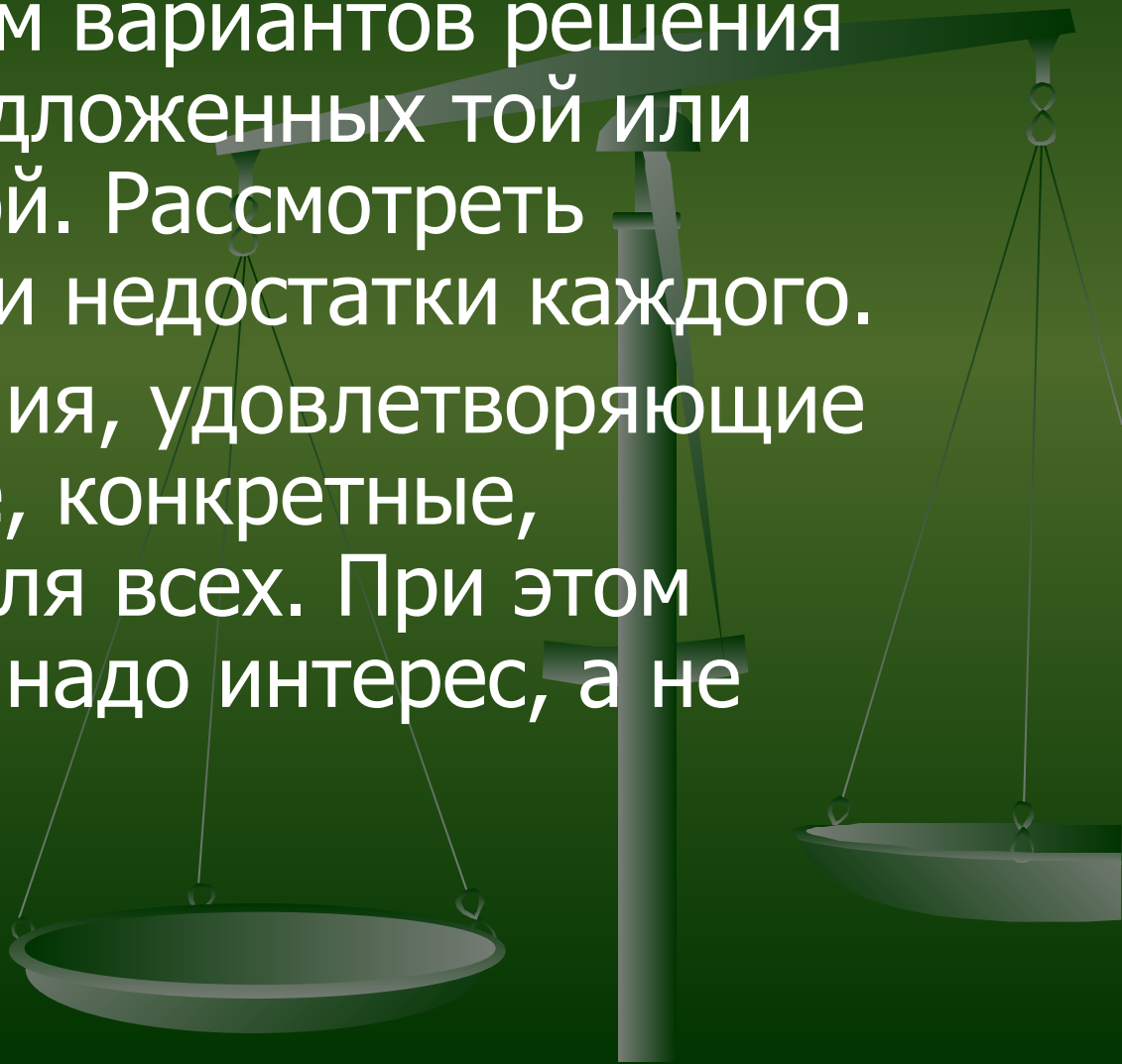
Обобщение

- Обобщить позиции каждой стороны
- Заново поставить проблему с учетом интересов обеих сторон.



Принятие решения

- Мозговой штурм вариантов решения проблемы, предложенных той или другой стороной. Рассмотреть преимущества и недостатки каждого.
- Выбрать решения, удовлетворяющие всех: реальные, конкретные, равноценные для всех. При этом удовлетворить надо интерес, а не позицию



Спасибо за внимание

