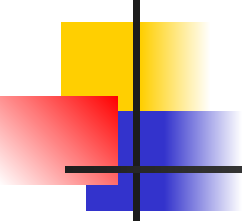




РИТОРИКА КОНФЛІКТУ



Конфлікт – зіткнення протилежно направлених цілей, інтересів, позицій, думок, поглядів двох чи більше людей.

Внутрішній конфлікт: позитивний чи негативний контекст.

Внутрішню кризу треба проговорити назовні, вербалізувати, висловити. Риторичним лакмусом внутрішнього конфлікту є ненав'язливе повторення одних й тих самих негативних фраз, адресованих собі чи оточенню.

Зовнішній конфлікт – це звичайний прояв життя, типовий дискурс людської комунікації.



МАСШТАБИ КОНФЛІКТУ

- **ОСОБИСТІСНИЙ**
- **МІЖОСОБИСТІСНИЙ**
- **МІКРОГРУПОВИЙ**
- **МАКРОГРУПОВИЙ**



ПРИХОВАНИЙ ТА ВІДКРИТИЙ КОНФЛІКТИ

- **Згорнутий, прихований конфлікт** – це конфліктна ситуація, яка зумовлена несумісністю поглядів потенційних опонентів і з тих чи інших причин замовчується. Він проходить у режимі внутрішнього діалогу, і саме невисловленість руйнує душевний стан потенційних опонентів. Потрібно обговорити конфлікт заздалегідь, до виникнення інциденту.
- **Відкритий конфлікт** – коли розпочинається зовнішній вияв агональної комунікації. Інцидент – привід конфлікту, що розпалює конфліктну ситуацію. Відкритий конфлікт – це напруга конфронтації, яка досягла такої стадії, коли задля перемоги над супротивником йдуть у хід усі засоби: слова, дії чи демонстративна бездіяльність.



Конфліктні інциденти можуть виявляти індивідуальні колізії конфліктуючих

- **Нереалізовані очікування**

Я такого не чекав від тебе,

Не розумію, як так можна діяти?

Я б так ніколи не зробив

- **Надчутливість**

Інцидент зазвичай виникає у колі людини-”жертви”, яка завжди готова образитися, бо має низьку самооцінку, негативне світосприйняття, неподолані комплекси. Надчутлива поведінка, підозра, недовіра до співрозмовників, очікування “удару” запалюють захисну конфліктну агресію.

Ви завжди мене принижуйте,

Як я страждаю,

Ніколи мені не щастить



ВИДИ КОНФЛІКТІВ У СОЦІАЛЬНИХ ГРУПАХ ЗА ПРИРОДОЮ ВИНИКНЕННЯ

1. **Мотиваційні** – зіткнення протилежних потреб, намірів та почуттів
2. **Комунікативні** – конфлікт у взаємospрийнятті людей, вмішування стереотипів. Якщо ці бар'єри не усвідомлюються, виникає автоматичне роздратування.
3. **Статусні** – коли люди нізащо не хочуть поступатися своїми думками, принципами і переконаннями, конфлікт амбіцій. Єдиний засіб самоствердитись – бути завжди правим. Ініціатор конфлікту транслює відверте упередження проти опонента – перехід на особистість замість критики дій чи думок. Риторика упередження – навішування ярликів, прямі образи. Статусні конфлікти виявляють перманентну боротьбу за пріоритет, престиж, статус, владу.



Стратегії (стилі) поведінки у конфліктних ситуаціях

Пристосування

Намагання пристосуватися, згладити суперечності, готовність знайти узгодження у деяких питаннях, перебудувати поведінку, налагодження толерантних відносин.

Я не наполягаю на своїх вимогах, але маю право їх висловити

Давайте не будемо сваритися

Заспокойтеся, ситуація не варта таких нервів

2. Компроміс

Конфліктна ситуація може демонструвати переконливі аргументи з обох сторін, коли комуніканти мають однаковий статус, але вони транслюють взаємовиключні інтереси. Тоді розбіжності можуть регулюватися через взаємні поступки. Мета – знайти “середнє” значення, що певним чином влаштовує обидві сторони.

Давайте порівняємо наші вимоги

Ми можемо домовитися

У цьому випадку можливий консенсус



Стратегії (стилі) поведінки у конфліктних ситуаціях

3. Співробітництво

Якщо кожний з підходів до проблеми дуже важливий і не припускає компромісів, обговорення конфліктної ситуації затягується. Необхідні поетапні обговорення, зустрічі, дискусії, іноді листування, відрядження посередників задля майбутнього узгодження майбутнього рішення.

Давайте обговорювати цю тему за інших умов

Пропоную звернутися до спеціалістів

Повернемося до своїх команд, щоб обговорити колегіальні дії

4. Ігнорування

Бажання вийти з гострої ситуації без спроби її урегулювання.

Я не хочу заглиблюватися у цю тему

Мене це не обходить

Все якось саме владнається



Стратегії (стилі) поведінки у конфліктних ситуаціях

5. Суперництво

Відкрита трансляція конфлікту, поштовх для все нових інцидентів: конфліктуюча сторона робить ставку саме на своє вирішення проблеми, на потрібний їй результат. У разі затянутого відкритого суперництва з обох сторін варто або розірвати стосунки і присутність на одній території, або, якщо перше неможливо, - запросити для вирішення третю сторону.

Буде так, як я кажу і не інакше

Ви мені набридли

Завжди ви кажете дурниці



КОНФЛІКТОГЕННА РИТОРИКА

- “Ти-твердження” – прямі обвинувачення, погрози, висловлювання незадоволення у мовленнєвій формі із займенником “ти”
- Узагальнюючі слова “завжди”, “всюди”, “увесь”, “усі”, “кожного дня”
- Вульгаризми, образливі слова
- Знижена лексика
- Підвищення голосу, тону, образливі інтонації
- Іронічність



СЛОВЕСНЕ АЙКІДО, СЛОВЕСНЕ КАРАТЕ

Суть прийомів зводиться до того, щоб ніби підтримати докір, подякувати за нього та звести його до абсурду.

- *Ви у нас як завжди – суперстар!*

Дякую. Особливо рада почути комплімент від вас, адже у вашій щирості ніхто не сумнівається!

- *Ви мені не подобається!*

Дякую, що ви так чітко виклали свою думку

- *Що це ви половину робочого часу витрачаєте на приватні розмови по телефону?*

Краще з розумним загубитися, ніж з дурнем знайти. Чи не так?

- *Яка в вас гарненька сукня. Моя бабуся любила такі фасони.*

Ваша бабуся дивилася набагато уперед!



ЕВФЕМІЗМИ

- *Щось ви занадто серйозна, хоч би раз пожартували.
Я не серйозна, а розумна. Навіщо нам порожні жарти?*
- *Чому це ви так не любите працювати?
Я не люблю витрачати даремно час.*
- *Ви така вертка, усе бігаєте по коридорах, мабуть, це вам допомагає
впадати в очі начальству.
Я не вертка, а динамічна, й дійсно, керівництво це оцінило.*



Аналітична картка конфлікту

1. Масштаб конфлікту
2. Наявність внутрішнього конфлікту як чиннику зовнішнього
3. Оцінка мотивів конфлікуючих сторін
4. Характеристика інциденту
5. Наявність бар'єрів спілкування
6. Конфліктогенна риторика
7. Особливості динаміки конфлікту
8. Стиль поведінки у конфлікті
9. Можливості амортизації конфлікту