

**«Из двух спорщиков,
горячиться тот,
кто не прав»**

Ч. Лэм

Конфликт - одна из форм взаимодействия людей и групп, при которой действия одной стороны, столкнувшись с интересами другой, препятствуют реализации ее целей (И. Ладанов, Н. Данакин и др.)

Конфликт - это различные виды противодействия противоборства личностей и групп по поводу рассогласованных существенно значимых для них целей, интересов, ценностей, установок, а также осознанная практическая деятельность по преодолению этих противоречий.

Конфликт - это столкновение противоположных интересов на почве соперничества при отсутствии взаимопонимания, связанное с острыми эмоциональными переживаниями. Это, безусловно, чрезвычайно сложное и противоречивое явление, имеющее как позитивную, так и негативную составляющие.

ВИДЫ КОНФЛИКТОВ

- Внутри-личностный конфликт
- Межличностный конфликт
- Конфликт между личностью и группой
- Межгрупповой конфликт
- Конструктивные
- Деструктивные
- Реалистические конфликты
- Неадекватные конфликты

«Конфликтоген» — «рождающий конфликты»:

это любое слово или действие, могущие привести к возникновению конфликтной ситуации и перерастанию ее в конфликт.

Конфликтоген - это провокативный фактор.

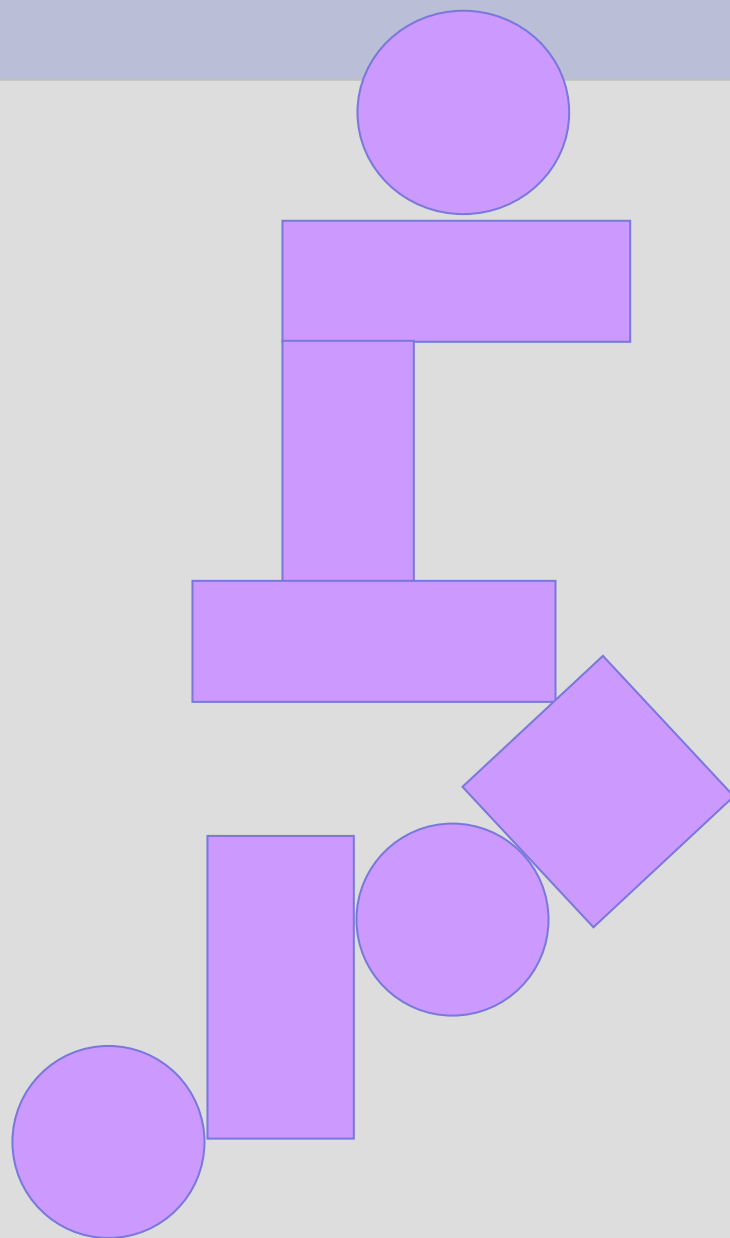
Основными словами-конфликтогенами в общении являются:

- слова, выражающие недоверие
- слова-оскорбления
- слова-угрозы
- слова-насмешки
- слова-сравнения
- слова, выражающие отрицательное отношение
- слова-долженствования
- слова-обвинения

Что разрушает контакт, способствует возникновению конфликта

1. Перебивание собеседника.
2. Принижение собеседника.
3. Выведение собеседника из состояния равновесия:
 - негативными оценками в отношении собеседника, его слов, поступков;
 - мелочными придирками;
 - непонимание собеседника;
 - избегание контакта глаз.
4. Нападение:
 - нападение на собеседника,
 - защищаете себя;
 - оскорбляете собеседника;
 - реагируете с сильной отрицательной эмоцией.
5. Двойственность: говорите, что понимаете собеседника, соглашаетесь с ним, а на самом деле ни понимания, ни согласия нет.

«КОНФЛИКТ ПОНИМАНИЯ»



Что мешает пониманию проблем, интересов, мотивов и позиции собеседника

Игнорирование: не обращаете внимания, не учитываете интересы, точку зрения, позицию, мотивы и чувства собеседника.

Эгоцентризм: пытаетесь найти у партнера понимание только тех проблем, которые волнуют вас.

Натиск: первыми же своими вопросами вынуждаете собеседника подыскивать контраргументы и занимать оборонительную позицию.

Пренебрежение: проявляете неуважение, недооцениваете собеседника.

Ложное толкование: неверно истолковываете слова собеседника, его мотивы, интересы.

«ТЕЛЕФОН СЛОМАЛСЯ»



«АЙСБЕРГ»



«ОБОЯТЕЛЬНОСТЬ»



Что поможет установить и поддержать контакт с собеседником

- Приветствие: улыбка, обращение по имени
- Установление контакта глаз
- Сообщение о вашем восприятии собеседника, его чувств, установок, эмоционального состояния
- Предоставление выговориться
- Подчеркивание значимости собеседника для вас
- Уважение мнения, точки зрения собеседника
- Мысленно встать на место партнера и понять, какие события привели его в это состояние
- Сохранение самообладания.



Если «назревает» конфликт очень важно придерживаться определённых правил:

- пытайтесь разрешить проблему
- не обижайте друг друга словами и действиями
- не прерывайте друг друга
- следует отделить человека от проблемы
- сосредоточьтесь на интересах, а не на позициях
- ищите пути к общему выигрышу
- используйте объективные критерии



«Поступки и слова могут лгать, но тело обманывает редко!»

Больше информации вам поможет получить невербальная коммуникация:

- Тембр голоса и интонация
- Ширина зрачка
- Пространство, разделяющее говорящего
- Частота дыхания
- Жесты, телодвижения
- Осанка
- Выражение лица
- Контакт глазами

ТЕСТ: « НЕ ДАЙТЕ ЧЕЛОВЕКУ УПАСТЬ»»

Ваши действия в критической ситуации



«ВОДОПАД»



**Крупный успех достигается
из множества предусмотренных
и обдуманых мелочей.**

В.О. Ключевский