


# «УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТОМ»

СТ. ВОСПИТАТЕЛЬ: ЕГОРОВА Н.Г.



**Цель** — повышение компетентности участников тренинга в области управления конфликтом.

**Задачи:**

- постижение природы конфликта, его видов, закономерностей протекания и функций;
  - обучение анализу конфликта;
  - знакомство с основами профилактики и алгоритмом разрешения конфликтов;
  - освоение техник регуляции эмоционального напряжения;
  - диагностика доминирующих стратегий поведения в конфликтной ситуации;
  - обучение применению эффективных стратегий разрешения конфликта.
- 

# ПРАВИЛА СОВМЕСТНОЙ РАБОТЫ

## Правило конфиденциальности

- все, что происходит на тренинге, не выносится за пределы тренингового пространства.


## Правило поднятой руки

- «не перебивать», «одна волна в эфире» и т. п. – исключение ситуации перебивания участниками тренера или друг друга.

## Правило конструктивности

- через понимание отличия конструктивного поведения от деструктивного.

**Конфликтоген - "способствующий конфликту, рождающий конфликт" - слова, обороты, интонации, действия (или бездействие), и другие мелкие моменты в общении, создающие напряжение в разговоре, которые могут привести к конфликту.**



**Закономерность: эскалация конфликтогенов.**

**Эскалация (букв. восхождение с помощью лестницы) — расширение, наращивание, постепенное усиление, распространение, обострение.**

**На конфликтоген в наш адрес мы стараемся ответить более сильным конфликтогеном, часто максимально сильным среди всех возможных.**



# Типы конфликтогенов

## Стремление к превосходству

Прямые проявления превосходства

Снисходительное отношение

Хвастовство

Категоричность

Навязывание своих советов

Перебивание собеседника

Утаивание информации

Нарушения этики, намеренные или непреднамеренные

Подшучивание

Обман или попытка обмана

Напоминание (возможно, и непреднамеренное) о какой-то проигрышной для собеседника ситуации.

Перекладывание ответственности на другого человека

Просьба одолжить деньги

**Конфликт** (лат. **conflictus**) — столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с острыми отрицательными эмоциональными переживаниями.

**Конфликт** – это ситуация, в которой есть несогласие между несколькими относительно равными сторонами, в которой замешаны сильные чувства и есть определенная зависимость сторон друг от друга.




## **Отрицательное воздействие конфликта:**

**Конфликты сжирают много времени, портят отношения, отнимают здоровье.**

**Стихийные конфликты, как правило, контрпродуктивны: обе стороны, ввязавшиеся в конфликт, обычно больше теряют, нежели приобретают.**


**Конфликт угрожает социальной системе, обеспечивающей равноправие и стабильность;**

- препятствует быстрому осуществлению перемен;**
  - приводит к потере поддержки;**
  - ставит людей и организации в зависимость от публичных заявлений, от которых невозможно легко и быстро отказаться;**
  - вследствие конфликта подрывается доверие сторон друг к другу;**
  - вызывает разобщенность среди тех, кто нуждается в единстве или даже стремится к нему;**
  - в результате конфликта подрывается процесс формирования союзов и коалиций;**
  - конфликт имеет тенденцию к углублению и расширению;**
  - конфликт в такой степени меняет приоритеты, что ставит под угрозу другие интересы.**
- 



## Положительные стороны конфликта

**Конфликт ускоряет процесс самосознания;**

- под его влиянием утверждается и подтверждается определенный набор ценностей;
  - приводит к объединению единомышленников;
  - способствует разрядке и отодвигает на второй план другие, несущественные конфликты;
  - способствует расстановке приоритетов;
  - играет роль предохранительного клапана для безопасного и даже конструктивного выхода эмоций;
  - благодаря ему обращается внимание на недовольство или предложения, нуждающиеся в обсуждении, понимании, признании, поддержке, юридическом оформлении и разрешении;
  - приводит к возникновению рабочих контактов с другими людьми и группами;
  - благодаря ему стимулируется разработка систем справедливого предотвращения, разрешения конфликтов и управления ими.
- 

## Приемы ответа на агрессию:

- УПС (фиксация замешательства): “Я просто растерялся от такого напора”
- «Сиреневый туман»: «В таких случаях обычно говорят о существовании зависимости между субъективными факторами восприятия и параметрами деятельности индивида»
- Я-высказывание: когда на меня кричат (*интерпретация действий агрессора*) я обычно не в состоянии нормально работать; давайте перейдем в другое помещение и разберем Вашу претензию.)
- Вы-посыл (персонализация ответственности): Вы хотите сказать, что уверены в том, что ...
- Вам важно (фиксация причины обращения).
- «Гадости на радости» (Мне приятно ...): всегда можно найти повод сказать искреннее спасибо агрессору, например, “мне приятно, что Вы следите за моими успехами”.
- «Ширма» (фиксация параметров имиджа): “Мы готовы удовлетворить желания любого клиента”
- (- “И именно поэтому”, - “Утрирование”)