

«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 СОВМЕСТИНОЙ 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”)