



1. СТОЛКНОВЕНИЕ ИНТЕРЕСОВ

2. ВЫЯСНЕНИЕ ОТНОШЕНИЙ (ЭСКАЛАЦИЯ)

3. ИНЦИДЕНТ

4. РАЗРЕШЕНИЕ

Верное разрешение конфликтной ситуации:

- 1. Убираем противоречие**
- 2. Сохраняем чувство собственного достоинства**
- 3. Обидчик должен быть наказан**
- 4. Должна сохраняться почва для дальнейшего сотрудничества**

Неэффективный выход из конфликта:

1. Неуправляемый конфликт
2. Холодная напряженность
3. Подчинение
4. Избегание

Неэффективный выход из конфликта:

1. Неуправляемый конфликт (1 балл)
2. Холодная напряженность (0,5 – 1 балл)
3. Подчинение (1 балл)
4. Избегание (1 - 1,5 балла)

Общение

Конфликтотоген – деятельность одного по удовлетворению своих потребностей в общении мешает удовлетворению потребностей другого

Синтон – стремление к обеспечению удовлетворения потребностей партнера в соответствии с принципами благородства и справедливости

Общение

Конфликтное – уничижение интересов партнера

Нейтральное – взаимное уважение

Синтонное – стремление к удовлетворению интересов партнера

КОНФЛИКТОГЕНЫ

Неадекватное доминирование:

- нарушение социальных границ
- приказной тон, повышение голоса
- глаголы в повелительном наклонении
- оскорбление, обвинение, отрицательная оценка
- прямой взгляд в глаза

КОНФЛИКТОГЕНЫ

Неадекватное доминирование:

- авторитарность («мое мнение единственно правильное»)
- долгоговорение
- перебивание
- «Ты» высказывание
- поучительство

КОНФЛИКТОГЕНЫ

Манипуляция (психологическое давление):

- фраза, не требующая ответа (психологический смысл заключен не в словах)

КОНФЛИКТОГЕНЫ

Манипуляция (психологическое давление):

- подмена суждений
- демонстративный отказ от общения
- невербальные знаки неприятия (поза, жест, взгляд)
- о человеке в 3 лице
- «всегда» и «никогда»

КОНФЛИКТОГЕНЫ

Другие конфликтогены:

- юмор на партнера
- нарушение договора (обязан, а не сделал)
- обсуждение за спиной
- отсутствие благодарности

СИНТОНЫ

- искренняя похвала, возможно, опосредованная, положительная оценка личности, благодарность
- сознательный отказ от доминирования («не обязан, а сделал»)
- самообвинение при отсутствии вины
- знаки дружеского притяжения, приглашение к общению

СИНТОНЫ

- активное слушание
- совместное принятие решений
- юмор на себя, на ситуацию, без адреса
- просьба о совете
- начало фразы: «Да, ты прав»
- искренний тон

Верное разрешение конфликтной ситуации: МЯГКАЯ КОНФРОНТАЦИЯ

1. **Описание внутреннего состояния: «Когда ты в ситуации А делаешь В, я чувствую С»**
2. **ПРОСЬБА убрать конфликтоген**
3. **СИНТОН собеседнику**
4. **Мирные инициативы (Я не стремлюсь продолжать конфликт)**

Верное разрешение конфликтной ситуации: ЖЕСТКАЯ КОНФРОНТАЦИЯ

- 1. Описание внутреннего состояния, формулирование обвинения : «Я чувствую А, потому что после В ты меня не понял »**
- 2. ТРЕБОВАНИЕ убрать конфликтотген**
- 3. «Если....., то...»**
- 4. Мирные инициативы (не хочу выполнять угрозу)**

Верное разрешение конфликтной ситуации: УПРАВЛЯЕМЫЙ КОНФЛИКТ

- 1. Добиться присутствия всех сторон конфликта**
- 2. «Пауза на аварийке»: Заранее сформулировать претензию**
- 3. Взять слово первым, высказать претензии, не забывая апеллировать к партнеру**
- 4. Положиться на управляющего**