

«ПУТИ СПАСЕНИЯ»

ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ В САЛОНЕ НАЗРЕВАЕТ КОНФЛИКТ?

Юлия Юткина
LMI - Yekaterinburg

Айн Рэнд «Атлант расправил плечи»

Если Вы не можете принять решение из-за конфликта между умом и сердцем, доверьтесь уму.

**Вы понимаете назревание
конфликта, что Вы
предпринимаете?**

Иллюзии конфликта

- Иллюзия «выигрыша-проигрыша»
- Иллюзия «самооправдания»
- Иллюзия «плохого человека»
- Иллюзия «зеркального восприятия»

Почему у нас возникают иллюзии?

Трехслойность мозга



- 1. Верхний слой** – слой примата, отвечает за логику.
- 2. Средний слой** – слой млекопитающего, отвечает за эмоции
- 3. Нижний слой** – слой рептилии, «нападать-бежать»

МИНДАЛИНА

Надо успокоиться

Как справиться с эмоциями?



Как справиться с эмоциями?

1. Сделайте паузу. Возьмите свои эмоции под контроль, делая что-нибудь банальное и нейтральное.
 2. Когда вы почувствуете себя спокойнее, задайте себе вопрос: «Что мне фактически известно о сложившемся положении? Что конкретно убеждает меня, что следует ждать чего-то плохого?»
 3. Затем скажите себе: «Время покажет».
 4. Когда вы почувствуете себя еще спокойнее, спросите себя: «Что мне необходимо сделать прямо сейчас?» Найдя ответ на этот вопрос, просто возьмитесь за это дело.
-

Назревающий конфликт можно предотвратить.

**Как Вы можете предотвратить
конфликт?**

Правила профилактики конфликта

1. Отделите ЧЕЛОВЕКА от ПРОБЛЕМЫ.
 2. Сконцентрируйтесь на ИНТЕРЕСАХ, а не на ПОЗИЦИЯХ.
 3. Изучите ВАРИАНТЫ, которые могут удовлетворить обоим.
 4. Найдите объективные КРИТЕРИИ.
-

Конфликт назрел!

**Как оценить «масштаб
стихийного бедствия»?**

Бланк упражнения «Паспорт проблемы»

- Сформулируйте и запишите, в чем, на ваш взгляд, состоит суть конфликта. _____
 - Разложите конфликт на составляющие:
 - что происходит (процесс, действие, поведение сторон)

 - к чему это приводит (чьи и какие потребности нарушены) _____
 - чувства по этому поводу (ваша эмоциональная реакция на угрозу потребностям и на развитие конфликта) _____
 - Определите, что для вас более важно:
 - а) защита собственных потребностей, принципов, ощущение личного комфорта или
 - б) сохранение хороших отношений со второй стороной.
-

-
- Какой стиль поведения в конфликтной ситуации вы предпочитаете?
 - уход
 - приспособление
 - принуждение
 - компромисс
 - сотрудничество
 - Если, используя выбранный мною стиль поведения, проблема будет разрешена, конфликт снят, то:
Я _____ Другая сторона _____
(Сформулируйте, какие конкретные результаты ожидаются.)
 - Я смогу сказать, что проблема, конфликт разрешены, когда (если) _____
-

Формулы конфликта

1. Конфликтная ситуация + инцидент = конфликт.

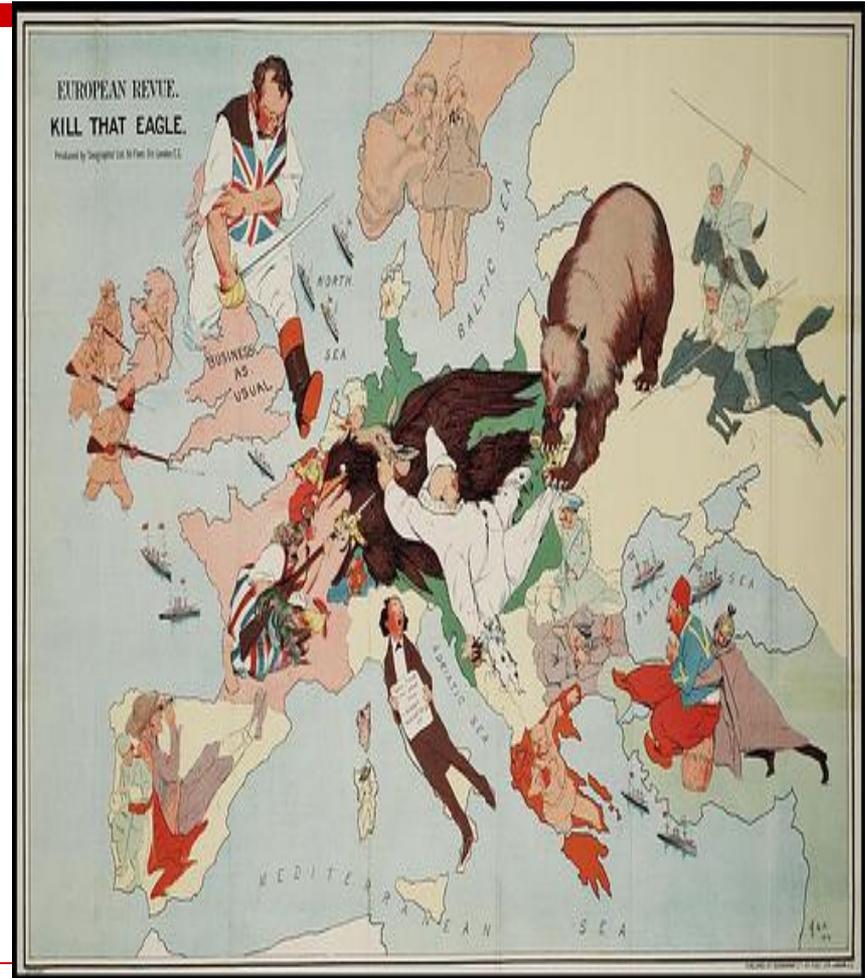
2. Конфликтная ситуация + конфликтная ситуация + конфликтная ситуация = конфликт.

- Конфликтная ситуация - накопившиеся противоречия; истинная причина конфликта.
 - Инцидент - стечение обстоятельств, повод.
-

Разрешение конфликта

Разрешить конфликт -
это значит:

- устранить конфликтную ситуацию;
- исчерпать инцидент.



Разрешение конфликта

Случай из практики: Между двумя сотрудниками не сложились отношения. В разговоре между собой один употребил какие-то неудачные слова. Второй обиделся, хлопнул дверью и написал жалобу на первого.

Вышестоящий руководитель вызвал обидчика и заставил его извиниться. "Инцидент исчерпан", - заявил руководитель удовлетворенно, имея в виду, что конфликт разрешен. Так ли это?



Алгоритм преодоления конфликтных ситуаций

- ***Сохраняйте спокойствие.*** Возникновение проблемы/конфликта означает, что где-то что-то вышло из-под контроля. Если еще и вы утратите контроль над своими эмоциями, то очень трудно будет принимать рациональные решения, соответствующие требованиям момента.
 - ***Выделите рациональное.*** Решите, какие потери допустимы, а каких следует избегать. Выделите основную часть проблемы/конфликта с тем, чтобы можно было действовать с учетом этих соображений. Ваша цель заключается в том, чтобы решить возникшую проблему/конфликт и восстановить управление ситуацией, не понеся при этом неприемлемых потерь.
 - ***Как можно быстрее нормализуйте ситуацию.*** Цель решения – не принимать на себя ответственность за ситуацию дольше, чем это необходимо. Действуйте, подключайте к решению тех, кто может быть полезен
 - ***Каждый конфликт должен научить вас чему-то.***
-

Варианты профессиональной поддержки в управлении конфликтными ситуациями

- *Участие в групповом тренинге вебинаре.* В таком формате мы сможем более детально рассмотреть наиболее часто встречающиеся конфликтные ситуации на кейсовых примерах и выработать сценарии профилактики и решения типичных конфликтов.
- *Индивидуальное коучинговое сопровождение.* Программа индивидуального коучингового сопровождения предполагает выработку собственных индивидуальных подходов через более глубокое и детальное изучение Ваших конкретных ситуаций.
- Всем участникам предоставляется право одной бесплатной консультации.
- Контакты: Юткина Юлия Анатольевна

Телефон +79122495857 скайп: glasting1 mail: yutkina@mail.ru