

Управление конфликтами





Ассоциации со словом «КОНФЛИКТ»

Вывод:

как правило,
конфликт ассоциируется с
агрессией, глубокими
эмоциями, спорами, угрозами,
враждебностью, ссорами,
драками, войнами и т.п.

Т.о. конфликты делятся


По *значению* на конструктивные (созидательные, позитивные) и деструктивные (разрушительные, негативные).

По *характеру причин* на объективные и субъективные (первые порождены объективными причинами вторые — субъективными, личностными).

По *объему социального взаимодействия* выделяются конфликты межгрупповые, внутригрупповые, межличностные и внутриличностные.



Этап IV. Функции конфликта




Упражнение «Плюсы и минусы конфликта»

Конструктивные стороны конфликта:

1. Конфликт вскрывает «слабое звено» во взаимоотношениях (диагностическая функция конфликта).
2. Познание друг друга участниками контакта (своих интересов и интересов другого)
3. Стимуляция активности человека.
4. Повышение авторитета в случае правильного поведения.
5. Развитие личности (выполняет диагностическую роль).
6. Конфликт дает возможность увидеть скрытые отношения.
7. Конфликт дает возможность выплеснуть отрицательные эмоции, снять напряжение.
8. Конфликт — это толчок к пересмотру, развитию своих взглядов на привычное.
9. Необходимость разрешения конфликта обуславливает развитие взаимоотношений в организации.
10. Конфликт способствует сплочению семьи при противоборстве с внешним врагом.

Деструктивные стороны конфликта

- Отрицательные эмоциональные переживания, которые могут привести к различным заболеваниям.
- Нарушение отношений между сотрудниками. В целом ухудшается социально-психологический климат коллектива.
- Ухудшение качества совместной деятельности (непонимание друг друга). Снижение сплоченности (дух конфронтации заставляет бороться, а не решать проблемы).
- Сложное восстановление отношений.
- Представление о победителях или побежденных как о врагах.
- Временные потери.
- На одну минуту конфликта приходится 12 минут послеконфликтных переживаний.
- Ухудшение качества работы.



Следовательно, важно:
ограничить негативные
функции и использовать
ПОЗИТИВНЫЕ.

Ситуация. Мария Петровна в деталях рассказывала коллеге, как клиент грубо с ней разговаривал, ехидно улыбался. Мария Петровна заметила малейшие нюансы поведения клиента. А на вопрос: «А как вели себя *Вы?*» возмущенно отвечает: «А при чем здесь я, ведь мы обсуждаем поведение коллеги»

Что не учитывается в данной ситуации при разборе конфликта?

Решение. В данной ситуации не учитывается поведение второй стороны, т. е. самой Марии Петровны.

Конфликт — это противодействие двух сторон, двух разных мотивов поведения.

В данном случае *Мария Петровна* могла успокоить клиента или, наоборот, спровоцировать его на еще большее грубое поведение.

В конфликте важно следить не только за поведением оппонента, но и за своим собственным.


При анализе конфликта необходимо учитывать поведение, реакции обеих противоборствующих сторон.

—Мария Петровна должна *адекватно воспринимать клиента* и *правильно его оценивать*.

—Мария Петровна , как *мудрый человек*, должна *контролировать свои эмоции в отношении клиента*. *Не отвечать агрессией на агрессию*.

—*Не только говорить, но и слушать*. *Услышать собеседника и быть услышанным*.

—*Строить логику рассуждений так, чтобы оппонент САМ пришел к нужному решению*,




Конфликт можно не только
предупредить,
разрешить, но и
прогнозировать.
Для этого надо знать
компоненты конфликта



Компоненты конфликта:

1. проблема;
2. конфликтная ситуация;
3. участники конфликта;
4. инициаторы, провоцирующие конфликт.



СУБЪЕКТ — активная сторона, способная создать конфликтную ситуацию и влиять на ход конфликта в зависимости от своих интересов.

Конфликтная ситуация — *противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу.* Стремление к противоположным целям, использование различных средств для их достижения, несовпадение интересов, желаний.

Но далеко не каждая спорная ситуация (конфликтная ситуация) ведет к конфликту.

ДОЛЖЕН БЫТЬ ИНЦИДЕНТ

КС (конфликтная ситуация) + И(инцидент) = К (конфликт) (форма фрустрации)

Превращение противоречия в КОНФЛИКТ — формирование у оппонентов **образа конфликтной ситуации.**

КОНФЛИКТ


Может возникнуть даже без видимых причин

Может не возникнуть при наличии ряда конфликтогенов

Человек определяет ситуацию субъективно (на основе систематизации его опыта) как «конфликтную» или «не конфликтную»

Осознавая противоречия (с самим собой или с другими людьми), человек определяет и себя, свое поведение в этой ситуации

Реальная ситуация	<input type="checkbox"/>	Восприятие ситуации как конфликтной	<input type="checkbox"/>	Ситуация конфликтная
	<input type="checkbox"/>	Восприятие ситуации как не конфликтной	<input type="checkbox"/>	Ситуация не конфликтная




Одновременно с определением ситуации как конфликтной человек определяет и себя в этой ситуации.

Если ситуация определяется как реальная, она становится реальной и по своим последствиям.

Например: эксперимент Ф. Зимбардо (тюремщиками и заключенные).


Субъективные представления могут оказать более сильное влияние, чем объективные факторы.

Пример: изучалось влияние алкоголя на поведение людей




Таким образом, человек не просто РЕАГИРУЕТ на ту или иную ситуацию, *но определяет ее как конфликтную и определяет себя в этой ситуации.*

Если человек определяет ситуацию как конфликтную, то она становится конфликтной.



**Определение ситуации как конфликтной
часто связано с *индивидуальными
особенностями людей.***



Ситуация. Обычно мы представляем конфликтную личность как человека, который чаще других оказывается участником конфликтной ситуации. То есть он обладает повышенной склонностью к возникновению ситуации как конфликтной.

Приведите примеры психических качеств личности, предрасполагающих к конфликтности.

К примеру, можно говорить:

1. О **невротической** личности. Она реагирует на ситуации, которые у здорового человека реакции не вызывают.

2. О личности с **негативитическими чертами характера**. Это проявляется:

в упрямстве;

- в **пренебрежительном отношении**; в подозрительности;
- в навязчивом **иронизировании**; в подтрунивании и насмешках;
- в **стремлении к спорам** по любому вопросу.

3. О личности с **завышенной самооценкой**. Ее самооценка не соответствует реальным возможностям личности. Тенденция к самоутверждению происходит за счет понижения оценки других.

4. О личности со сформированной **потребностью к драматизации** отношений — при ориентации на восприятие преимущественно негативных проявлений свойств окружающих.

Пример. В.О. Ключевский об Иване Грозном писал: «Он был восприимчивее к дурным, чем к добрым впечатлениям, он принадлежал к числу тех недобрых людей, которые скорее и охотнее замечают в других слабости и недостатки, чем дарования или добрые качества».



ОДНИМ из методов предотвращения конфликта
является САМООТСТРАНЕНИЕ ОТ
КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

Определение ситуации как конфликтной обусловлено, с одной стороны — *внешней реальностью* (противоречиями между участниками конфликта), с другой стороны — *субъективным внутренним миром человека*.

Итак, человек в своих субъективных образах творчески перерабатывает изначальные противоречия. Процесс переработки **ИСКАЖАЕТ СИТУАЦИЮ:**

1. *Упрощается реальный конфликт (схематизация):*

Конфликтные отношения многогранны, а человек выделяет одну грань, где ему легче действовать.

2. *Не просчитываются последствия конфликта—*
(возможная эскалация конфликта):

- Мы о последствиях не думаем.

3. *Наблюдается категоричность суждений (без деталей):* черное — белое.

4. *Происходят атрибутивные искажения:* свои действия — правильные, вынужденные, а действия другого — злонамеренные.

Упражнение 10. «я-ты-он»

«Я — настойчивый, ты — упрямый, он — твердолобый».

Бертран Рассел. Метафора: «Я — настойчивый, ты — упрямый, он — твердолобый».

- Я танцую не очень хорошо. Ты... Он...
- Я оптимист. Ты... Он...
- Я довожу до конца все, что начинаю. Ты... Он...
- Обычно я присоединяюсь к мнению большинства. Ты... Он...
- У меня хорошее воображение. Ты... Он...
- Я проявляю внимание к моим соседям. Ты... Он...
- Я отстаиваю свои права. Ты... Он...
- Я люблю производить на других хорошее впечатление. Ты... Он...
- Я всегда радуюсь, как ребенок. Ты... Он...
- Я немногословен. Ты... Он...
- Я гибок в общении. Ты... Он...
- Я нахожу людей чудесными. Ты... Он...
- Я очень придирчиво выбираю друзей. Ты... Он...
- Я откладываю некоторые решения. Ты... Он...
- Я несколько консервативен. Ты... Он...
- Я экономен. Ты... Он...
- У меня высокие моральные принципы. Ты... Он...
- Я охотно читаю легкую развлекательную литературу. Ты... Он...
- Я полагаю, что одежда является визитной карточкой человека. Ты. Он
- Я невольно потерял самообладание. Ты... Он...

Основные стадии конфликта:

1. возникновение конфликтной ситуации;
2. инцидент;
3. конфликтные действия;
4. исход.

Вероятность разрешения конфликта:

1. в фазе возникновения разногласий – 92%;
2. при конфликтном взаимодействии – 46%;
3. при эскалации конфликта — 5%;
4. в период спада конфликта — 20%.

Поэтому крайне важно научиться определять эти стадии



Упражнение . «Костер конфликта»


Обсуждение метафоры :

- прохождение этих стадий именно в такой последовательности неизбежно (пламя не разгорается на пустом месте — ему нужны дрова; если дрова загорелись, огонь потухнет или тогда, когда его специально тушат, или когда все дрова обратились в пепел; и т.д.);
- если ситуация потенциально конфликтогенна (дрова собраны), достаточно одной малой искры для возникновения и эскалации конфликта;
- для того чтобы потушить костер, можно воспрепятствовать доступу воздуха к нему (не «сотрясать воздух» перемыванием косточек оппонентов, не «гнать волну» на обстоятельства непреодолимой силы и так далее);
- подливание масла в огонь может усилить пламя (а что в реальных конфликтах в семье может быть таким маслом? И кто в семье чаще всего выступает такой Аннушкой, вылившей масло на пламя, а не на рельсы?);
- сильное пламя может распространиться за пределы кострища и выжечь лес или дома вокруг (чему может быть нанесен непоправимый ущерб в результате конфликта между людьми?);

2. Инцидент

Выделяют три типа инцидентов и возможных поведений конфликтующих сторон:

1. Инцидент как сигнал разрешить противоречие, найти компромисс. (задание слишком сложное, хорошо мы можем его немного изменить)
2. Инцидент как желание уйти от конфликта (делается вид, что ничего не произошло).
3. Инцидент как сигнал к открытому противостоянию (пример: Маша любит готовить, а Саша ее отвлекает).



Инцидент может существовать: во внешней открытой форме (ссора, кризис); » во внутренней психологической форме.

Объект конфликта — это конкретная причина, мотивация, движущая сила конфликта.

Все объекты разделяются на **3 вида**:

1. Объекты, которые **не могут быть** разделены на части, а владеть ими совместно невозможно:

- одна книга и два претендента.


2. Объекты, которые **могут быть** разделены на части.

3. Объекты, которыми оба участника **могут владеть совместно**. Это ситуация «мнимого конфликта».

Определить объект в конкретном конфликте трудно.

Истинные мотивы конфликта могут быть скрыты (пример, депутаты, ученик и учитель).

Выявление основного объекта — важное условие для разрешения любого конфликта (пример, форточка).



Субъекты и участники конфликта могут иметь разные ранги, статусы и обладать определенной силой.

Ранг — это совокупность личностных, статусных, материальных и прочих ресурсов, которые человек может задействовать для победы в конфликте (чем выше ранг, тем больше шансов выиграть конфликт).

Ранг	Участники конфликта	Действия
1	От собственного имени	Я думаю... Я считаю. . .
2	Как представитель малой группы	Ученики нашего класса считают... Семья считает...
3	Как представитель большой группы	Мы, взрослые,... Нам, учителям,. . .
4	Как представитель социальной системы	Культура Народная мудрость Депутаты от народа
0	Стремление повысить ранг себе и снизить ранг оппонента Загнать другого в «0» ранг Это ранг нарушителя какой-либо нормы	«А вы, в очках, вообще молчите!» И после этого надо защищать свое право носить очки, забыв о предмете спора

4. Напряжение 3-й стадии переходит в исход.

а) Может исчезнуть объект конфликта.

- Таков конфликт Степана Разина с дружиной из-за княжны: «И за борт ее бросает в набежавшую волну».


б) Может быть выигрыш одной из сторон.

- Но эта победа временная, до ближайшего конфликта.

- Выигрыш — идея утопическая. Любая победа временная.

в) Может быть переход от конфронтации к сотрудничеству.

Здесь должна быть проведена специальная работа по нахождению общих интересов.



Обычно в такой ситуации стараются зону разногласий свести до минимума и заключают договор о сотрудничестве.
Например, апельсин.

ЧАСТО в такой ситуации нужен **ПОСРЕДНИК**.
Конфликт может стать **ЗАТЯЖНЫМ**. Может
появиться нежелание выходить из конфликта
из-за своеобразной выгоды от него.

Ситуация. Между коллегами конфликт часто
принимает затяжной характер. Чувствуется, что
у них нет особого желания его решать
конструктивно.

*В каких ситуациях люди не стремятся
разрешать затяжные конфликты?*

К. Томас и Р. Килман выделяют 5 основных стратегий (стилей) поведения в конфликтной ситуации в зависимости оттого:

- насколько участники конфликта заинтересованы в получении преимуществ для себя (вертикальная ось X);
- насколько они заинтересованы (не заинтересованы) в том, чтобы другие получили определенные преимущества в конфликте (горизонтальная ось Y).

Стратегия поведения в конфликте


Участники конфликта задают себе вопросы:

«Что я выиграю...»,

«Что я потеряю...»

«Какое значение имеет предмет спора для противника?» и т. д.


Методика Томаса - Киллмена




1. Соперничество: подавление, конкуренция, открытая борьба за свои интересы, отстаивание своей позиции.

Стремление к одностороннему выигрышу, к удовлетворению только своих интересов, предполагающие давление на партнера, навязывание ему своего мнения.


.



2. Приспособление: изменение своей позиции, перестройка поведения, сглаживание противоречий, отказ от своих интересов. Готовность жертвовать своими интересами для достижения «мира»



3. Уход: уклонение от конфликта, стремление выйти из конфликтной ситуации, не разрешая ее. Склонность физически или психологически выходить из конфликтной ситуации, отказываясь от ее решения.




Уход личности может проявляться в разных формах

- Уход из семьи.
- Уход в другую профессию.
- Уход в другую возрастную группу и т. д.



4. Компромисс: урегулирование разногласий через взаимные уступки.

Готовность обеих сторон идти на уступки для достижения согласия по спорному вопросу.




5. Сотрудничество: совместный поиск решения, удовлетворяющего интересы обеих сторон.

Стремление обеих сторон найти максимально взаимовыгодное решение, учет в равной мере и своих интересов, и интересов партнера



Упражнение «Пять стилей поведения в конфликте»

1 этап. Каждая подгруппа анализирует каждый из пяти стилей, формулирует их преимущества и ограничения. Дайте рекомендации когда необходимо прибегать к данному стилю поведения в конфликте.



2 этап. По результатам жеребьевки каждая из подгрупп презентует один из стилей, а остальные дополняют.

Уход

*Источник разногласий несущественен по сравнению с более важными задачами.

*Выигрыш не значим и не велик по сравнению с усилиями, затраченными на разрешение конфликта, а отношения с оппонентом в будущем не важны.

*Необходимо время, чтобы восстановить спокойствие и создать условия для трезвой оценки ситуации.

*Изучение ситуации и поиск информации представляются более предпочтительными, чем немедленное принятие решения.

*Вы знаете, что не можете решить конфликт в свою пользу и не хотите этого. Отношения с оппонентом при этом для вас не важны.

Компромисс

*Необходимо принять срочное решение при дефиците времени, а аргументы сторон одинаково убедительны.

*Сотрудничество или подавление не приводят к успеху, а он важен для Вас.

*Вас может устроить временное решение.

*Ваша позиция имеет для Вас не слишком большое значение, и Вы можете несколько изменить поставленную вначале цель.

*Компромисс позволит Вам сохранить взаимоотношения, и Вы предпочитаете получить хоть что-то, чем все потерять.

Сотрудничество

*Вы заботитесь о чувствах Вашего оппонента, рассчитываете на его добрую волю и вовлеченность.

*Необходимо найти общее, единственное решение, каждый из подходов слишком важен и не допускает компромиссов.

*У Вас тесные и длительные отношения с другой стороной, а обсуждаемый вопрос очень важен.

*У Вас есть время для разрешения конфликта и отношения с партнером для Вас важны.

Приспособление

- * Восстановление спокойствия и стабильности важнее разрешения конфликта.
- * Предмет разногласий для Вас менее существенен, чем для оппонента, итог намного важнее для него, чем для Вас.
- * Вы оказались неправы и признаете это.
- * Отстаивание своей точки зрения требует много времени и сил.
- * Вас не особенно волнует случившееся.
- * Вам важнее сохранить добрые отношения с оппонентом, чем отстаивать свои интересы.

Подавление

*Требуются быстрые и решительные меры в непредвиденной и опасной ситуации.

*Исход очень важен для вас, и вы делаете большую ставку на свое решение возникшей проблемы.

*Вы чувствуете, что у вас нет выбора и вам нечего терять, отношения с оппонентом для вас совершенно не важны.

*Вы обладаете достаточным авторитетом для принятия решения и очевидно, что ваше решение — наилучшее.

В равноправных диалогах может быть:
убеждение, внушение, просьба.

«Ради победы» используются:
принуждение, деструктивная критика,
игнорирование, манипуляции.

В конкурентном противостоянии,
когда не хватает убедительных аргументов
для отстаивания своей позиции, нередко
используются и деструктивные приемы.

Вот некоторые **ПРИМЕРЫ** деструктивных приемов в обсуждении:

1. ЗАПУГИВАНИЯ И УГРОЗЫ

Общая формула: «потому что я сильнее тебя», «потому что, если ты не... то я».

Примеры: «У меня есть возможность оказать на тебя влияние». «Если ты не решишь мой вопрос, мне придется обратиться к твоим родственникам».

2. УНИЖЕНИЕ ПАРТНЕРА, оскорбления в его адрес.

Общая формула: «Потому что ты делаешь это всегда неправильно; никогда не можешь ясно объяснить, что ты хочешь; никогда не доводишь дело до конца; просто дурак; ничего в этом не понимаешь».

Примеры: «Ты даже не в состоянии понять проблему», «Мне неоднократно приходилось убеждаться в том, что ты делаешь ошибки в самых простых ситуациях».

3. ССЫЛКИ на свой авторитет или отрицание авторитета другого.

Общая формула: «Потому что я здесь решаю; лучше тебя в этом разбираюсь». «Потому что ты совсем не так прав, как думаешь».

Примеры: «Поверь, мне уже неоднократно приходилось принимать подобные решения». «Не думаю, чтобы ты в этом разобрался лучше других».



4.УКЛОНЕНИЕ от обсуждения проблемы.

Примеры: «По-моему ты драматизируешь ситуацию». «Я вообще не вижу здесь никакой проблемы».

5. ЛЕСТЬ

Примеры: «Ты настолько лучше меня в этом разбираешься, что тебе нетрудно будет найти правильное Решение проблемы», «Неужели ты не пойдешь мне навстречу, ведь ты же все можешь и тебе это ничего не стоит».



6. СВЕДЕНИЕ КОНФЛИКТА К ПЛОХОМУ ХАРАКТЕРУ ЧЕЛОВЕКА.

Супруг жалуется на что-то, а его обвиняют в «конфликтности», каких-то плохих личностных качествах.



7. УЛОВКИ. Отвлечения внимания, вывод из равновесия, внушение и др.




Упражнение «Разожми кулак»

Вопросы:

- Удалось ли найти эффективную стратегию поведения в данной ситуации?
 - Какие действия партнеров вызвали желание разжать кулак?
 - Что наоборот, усиливало сопротивление?
 - Какие эмоции возникали в процессе игры и какие чувства сейчас?
- Остался ли у кого-нибудь неприятный осадок из-за нетактичного поведения партнера?
- Если в процессе игры пары менялись, то ощущалась ли разная эффективность одних и тех же действий с разными партнерами или удалось найти универсальную стратегию для всех?



В качестве альтернативы можно провести игры «Я-свой» или «Ты виноват».



Каждый человек вырабатывает свои формы **защитных механизмов личности**, которые действуют иногда на бессознательном уровне.

Виды психологических механизмов защиты личности:

Механизмы защиты	Содержание механизмов
Агрессия	Злобная реакция индивида на того, кто дает ему нелестную оценку
Вымещение	Переориентация неприятного чувства с объекта, недоступного для ответного действия, на другой, более доступный (подвернулся под руку)
Конверсия (превращение)	Превращение неприятной для индивида ситуации в шутку для сохранения его самолюбия, его Я. Восприятие создавшейся ситуации с юмором
Проекция	Бессознательное приписывание другому лицу

Отрицание	Отрицание причастности к событию: «Я ничего не знал, я ничего не говорил», «Это не мое»
Забывание (вытеснение)	Забывание неприятного для себя: события, человека, ситуации
Дескредитация	Принижение источника информации: «Кто бы ни говорил, только не ты»
Идентификация	Отождествление себя с другим человеком, группой как образцом поведения. Форма подражания для облегчения своего поведения с окружающими



Техника «Согласие»

«Ты совсем с ума сошел!» - «Иногда может показаться, что я действую не как обычные люди» .

«Вы никогда не сдерживаете взятые на себя обязательства!» - «Иногда мы выполняем свои обязанности, иногда нам приходится их нарушать».

«Прекрати разговаривать со мной в таком тоне!» - «Бывает, что мой тон кажется обидным для собеседника».

«В этой семье по-настоящему работаю только я!» - «Да, ты действительно тратишь много времени и сил на работу».

«Это абсурд!» - «многие вещи сначала могут показаться непривычными»



Упражнение «Туземец»



Упражнение «Быть или не быть?»

Основные положения теории транзактного анализа.

Понятие транзактный анализ означает анализ взаимодействия. Центральной категорией этой теории является транзакция.

Транзакция – это единица взаимодействия партнеров по общению, сопровождающаяся заданием их позиции. Э. Берн заметил, что в различных ситуациях мы занимаем различные позиции по отношению к друг другу, что находит свое отражение во взаимодействии (транзакциях). Основными позициями при этом являются три, которые условно были названы Берном: **Родитель, Взрослый и ребенок или Дитя**. В дальнейшем сокращенно мы их будем обозначать соответственно буквами: Р,В,Д.

Поведенческие характеристики основных транзакций.

Ребенок – проявляет чувства (обида, страха, вины...) подчиняется, шалит, проявляет беспомощность, задает вопросы: «Почему я?», «За что меня наказали?», извиняется в ответ на замечания и т. п.

Родитель – требует, оценивает (осуждает и одобряет), учит, руководит, покровительствует.

Взрослый – работает с информацией, рассуждает, анализирует, уточняет ситуацию, разговаривает на равных, апеллирует к разуму....

Р

Р

В

В

Д

Д

Правила эффективной обратной связи

Персональность	Обращение от первого лица ко второму
Конкретность	Описывать конкретный конфликт факт, действие, высказывание без каких-либо обобщений
Конструктивность	Говорить только о том, что человек может
Констатация факта (без выводов)	Ограничиваться только нейтральным описанием факта
Безоценочность	Сообщить собеседнику о своих собственных чувствах и переживаниях по поводу происходящего. Описать воздействие, которое оказало то или иное действие собеседника

Ты- и Я- высказывания

Ситуация. Ребенок смотрит телевизор, включив его так громко, что мешает разговаривать родителям в соседней комнате.

Ты - высказывания

Ты что, не можешь быть повнимательнее к другим? Почему ты включил телевизор так громко?

Я - высказывания

Я плохо себя чувствую. Мне надо поговорить с твоим отцом, а этот шум доводит нас до плохого состояния.

«Я - высказывание» — это способ вербального выражения чувств, возникающих в напряженных ситуациях.

Для освоения «Высказывания» необходимо осуществить осознание на уровне:

<i>Мыслей</i>	<i>Чувств</i>	<i>Телесных ощущений</i>
Суждения, мнения, размышления, интерпретации и пр.	Настроения, аффекты, страсти и др.	Мышечные, внутриорганические

В «Я-высказывании» делается акцент на чувства и причины, их вызвавшие.

СХЕМА «Я -высказывания»

1. Описание ситуации, вызвавшей напряжение: <ul style="list-style-type: none">- Когда я вижу, что ты...- Когда это происходит...- Когда я сталкиваюсь	2. Точное название своего чувства в этой ситуации: <ul style="list-style-type: none">-Я чувствую...-Я не знаю, как реагировать..-У меня возникли проблемы...	3. Название причины этого чувства
--	---	--




Упражнение «Другими словами»



Все люди свободны.

Все люди сами отвечают за свою жизнь.

Все люди автономны.



Я чувствую себя...,
когда он (она, ты, вы)...,
потому что...,
и я хотел бы...

Некоторые советы при возникновении межличностного конфликта

1. Дайте партнеру «разрядиться».

При его агрессивности помогите ему снизить внутреннее напряжение, что-либо говорить ему бесполезно. Надо вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно.

2. Попросите его спокойно высказать свои претензии. Спросите о фактах, доказательствах, а не о выражении эмоций. Людям свойственно путать факты и эмоции

3. Сбивайте агрессию неожиданными приемами. Спросите так, чтобы сознание разъяренного партнера с отрицательных эмоций переключить на положительные. Это может быть просьба о доверительном совете. Или неожиданный вопрос совсем о другом, не значимом для него. Можно напомнить о том, что связано с прошлым и было приятным.

4. Не давая партнеру отрицательных оценок, говорите о своих чувствах. «Я чувствую себя обманутым», но не «Вы меня обманули». Или «Я очень огорчен тем, как Вы со мной говорите», но не «Вы грубый человек».

5. Попросите сформулировать проблему, желаемый результат. Проблема — это то, что надо решить, и ее надо отделить от эмоций.

Отделите человека от проблемы и сосредоточьтесь на проблеме. Сконцентрируйтесь на интересах, а не на позициях. Разговор на уровне позиций — это борьба сил.

6. Предложите партнеру высказать свои соображения по проблеме и варианты решения.

Виноватых искать не надо, надо искать выход из создавшегося положения. Искать взаимоприемлемое решение. Оба должны победить. «Мы против проблем». Найдите объективные критерии.

7. В любом случае «сохраните лицо свое и партнера». Не задевайте его достоинства. Не затрагивайте его личность. Дайте оценку действиям и поступкам. Можно сказать: «Вы не выполнили свое обязательство», но нельзя говорить: «Вы — необязательный человек». Должно быть соучастие. Партнеры должны чувствовать, что с ними считаются. Непонятый человек раздражается.

8. Уточните смысл его высказываний и претензий. «Правильно ли я вас понял...», «Вы сказали, что...», «Позвольте я перескажу, как я понял...». Это устранит недоразумения. Уменьшит агрессивность.

9. Сохраняйте позицию «на равных». Позиция «сверху» — начальственная, родительская, приказывающая, как должно быть. Позиция «снизу» — подчиненная, детская, также неэффективная. Позиция «на равных» помогает обоим быть на высоте. Можно использовать метод психологического сближения. Может оказаться, что у партнеров больше поводов для сближения, чем разъединения.

10. Ничего не надо доказывать. Никто никогда в конфликтной ситуации ничего не докажет. Пустое занятие. Надо просто установить общие точки зрения, и понять то, что разъединяет партнеров.

11. Если чувствуете свою вину, не бойтесь извиниться. Это обезоруживает партнера и вызывает уважение.

12. Забудьте первым. Не от партнера требуйте: «Замолчи!», «Прекрати!», а от себя. Добиться этого легко. Молчание позволит выйти из ссоры и прекратить ее — не с кем ссориться. Но молчание не должно быть обидным для партнера. Если оно окрашено злорадством, то это вызовет агрессию.

13. Не давайте характеристик отрицательно-эмоциональному состоянию партнера: «Ну вот, полез в бутылку!», «А чего ты бесишься?». Это увеличит конфликт.

14. Уходя, не хлопайте дверью, говоря обидные слова. Ссору можно прекратить, если спокойно и без всяких слов выйти из комнаты.

15. Говорите тогда, когда партнер остыл.

Держите паузы, пока партнер не остынет. Побеждает тот, кто не дает разгореться конфликту.

16. Независимо от результата разрешения конфликта старайтесь поддерживать хорошие отношения и дальше.



Стратегии поведения в конфликте: конкуренция, приспособление, компромисс, сотрудничество, избегание

