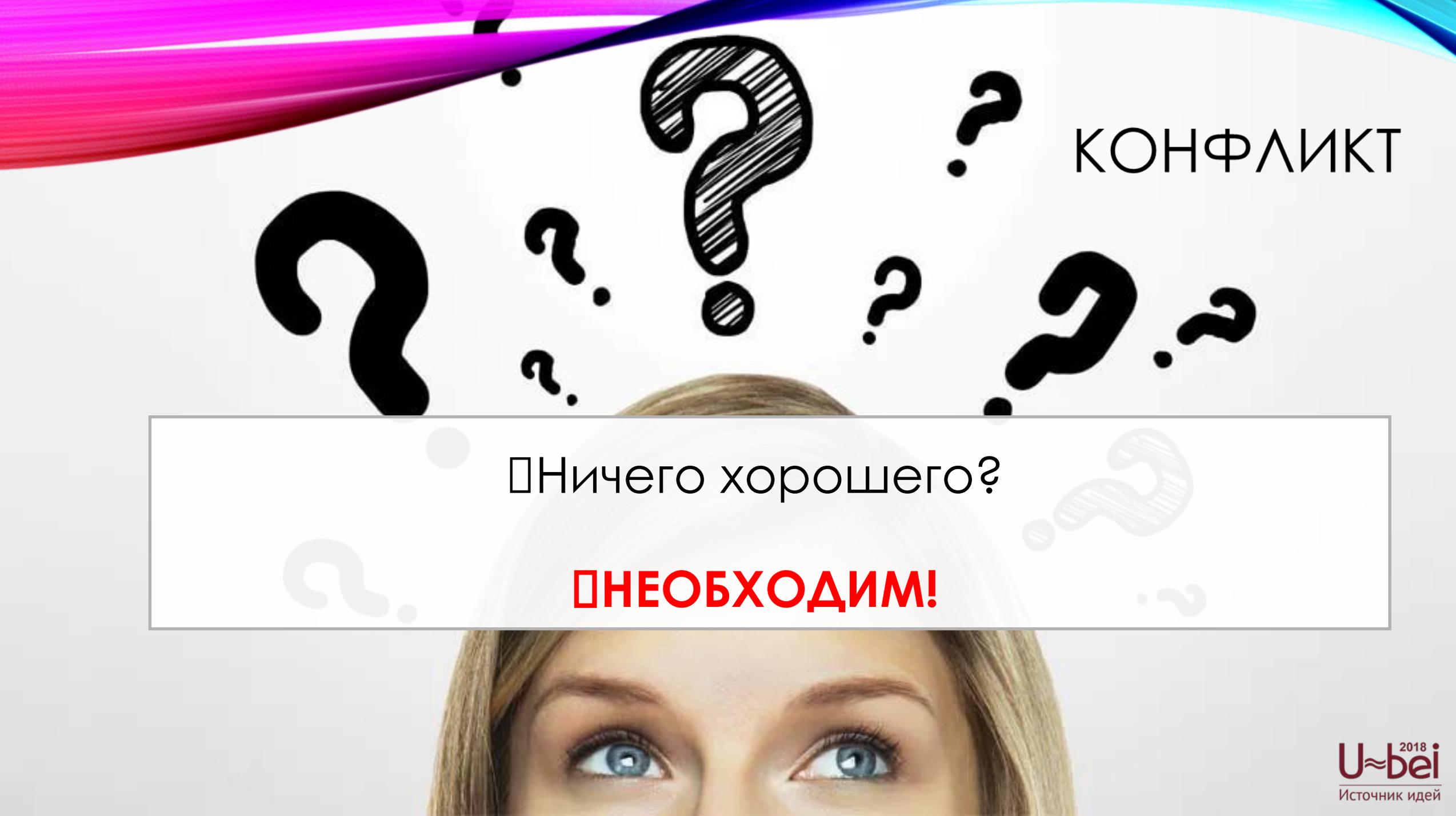


# ИЗ КОНФЛИКТА В ЭФФЕКТИВНУЮ КОММУНИКАЦИЮ

Коковина Ирина Александровна



КОНФЛИКТ

□ Ничего хорошего?

**□ НЕОБХОДИМ!**

# КОНФЛИКТ

«Сам по себе конфликт как факт различия мнений, интересов, стремлений людей не может быть **ни плох ни хорош**, и рассматривать его следует, отбросив этические предрассудки. Поскольку конфликта **нельзя избежать**, его **надо использовать**»

@ Мэри Паркер Фоллет



# ОСНОВНЫЕ ПРИЗНАКИ КОНФЛИКТА

- биполярность как противостояние двух начал
- активности сторон
- преодоление противоречия
- психологическая проблема

# ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТА

**Способы восприятия** (установки, мифы, стереотипы, склонности и т.д.)

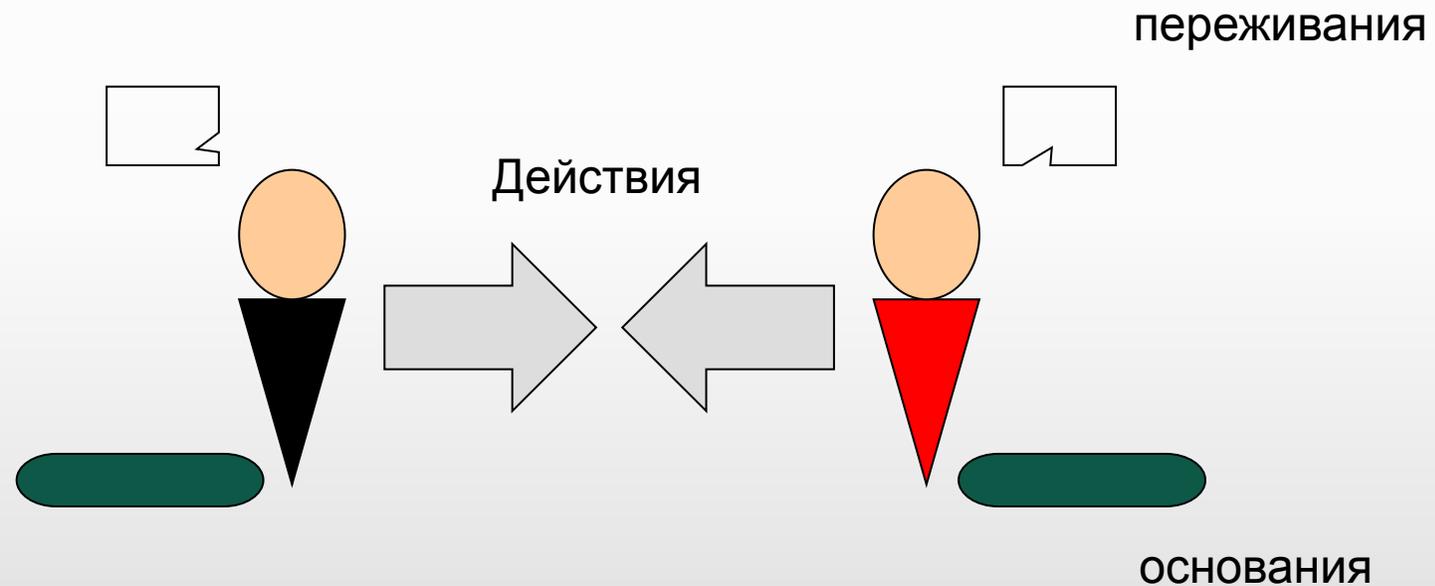
---

**Стиль поведения** (агрессия, игнорирование, искажение информации и т.д.)

---

**Объективные противоречия** (ценности, интересы и т.д.)

# СТРУКТУРА КОНФЛИКТА



*«Если конфликта нельзя избежать, давайте попытаемся его использовать». – М. Фоллет*

# ВИДЫ КОНФЛИКТА

- Внутриличностный
- Межличностный
- Межгрупповой

# ПОВЕДЕНИЕ В КОНФЛИКТЕ

□ Пассивное

□ Активное:

манипулятивное,

агрессивное,

**ассертивное** – открытое уверенное отстаивание своих интересов без ущемления интересов другой стороны.

# АССЕРТИВНОЕ ПОВЕДЕНИЕ

Важно добиться понимания – **владение техниками коммуникации**

Открытость - техники установления контакта:

- предъявления своих оснований (поиск компромисса, учет интересов сторон, предъявление ограничений и т.д.);
- реакции участия на невысказанные трудности («Вас что-то смущает?», «Мне кажется, Вас это огорчает» и т.д.);
- сообщения о собственном восприятии («Мне жаль, что Вы меня так поняли», «Я огорчен, если дал повод для недоверия» и т.д.).

«...также как животные мы прибегаем к универсальным для животного мира способам разрешения конфликтов: **ДРАКЕ И БЕГСТВУ**...**Но** мы, однако, лишены клыков, острых когтей и той силы мускулов, которые позволяли бы нам столь же эффективно решать проблемы с позиции физической силы» @М. Дж. Смит

# ПЕРЕГОВОРЫ

□ прямое согласование интересов конфликтующих сторон через открытые обсуждения участниками своих разногласий

**□ Наиболее удачная модель разрешения конфликта!**

# СТРАТЕГИИ ПЕРЕГОВОРОВ

- Избегание (уклонение/проигрыш)
- Приспособление (проигрыш ради победы)
- Конкуренция (выигрыш-проигрыш)
- Сотрудничество (ориентация на выигрыш обеих сторон)
- Компромисс

# ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТА

- Конфликт разрешен?
- Удовлетворены ли интересы участников?
- Какое новое содержание появилось?



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!!!