

*Новороссийский колледж строительства и экономики*

**Дисциплина: Психология общения**

**Тема:**

**Конфликт и правила  
поведения в конфликте**

*Подготовила преподаватель колледжа  
Акинфеева Светлана Владимировна*

**Конфликтология как зарождающаяся наука, прежде всего, опирается на синтез социально-психолого-педагогического знания о закономерностях, принципах, правилах разрешения конфликтов, а также методах их предвосхищения, с тем чтобы лица, в них участвующие, имели наименьшие потери и для себя и для окружающих.**



- ***Чаще всего сопутствующее конфликтной ситуации – спор.***

# Конфликт

- (от лат. *conflictus* — столкновение) — это отсутствие согласия между двумя или более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами.

# Виды конфликтов.

- Если конфликты способствуют принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений, то их называют *конструктивными*.
- Конфликты, препятствующие эффективному взаимодействию и принятию *решений*, называют *деструктивными*.

*Главную роль в возникновении конфликтов играют так называемые конфликтогены.*

- **Конфликтогены** — это слова, действия (или бездействие), могущие привести к конфликту.

**Эскалация конфликтогенов** состоит в следующем: на конфликтоген в наш адрес мы стараемся ответить более сильным конфликтогеном, часто максимально сильным среди всех возможных.

# *Формула конфликта*

**Конфликт =  
Конфликтная ситуация +  
Инцидент**

# Выступая против другого мнения, важно:

- знать, когда нужно, а когда не нужно отстаивать свою точку зрения;
- знать, какие вопросы можно обсуждать, а какие – нет;
- знать, как возражать, не вызывая раздражения, как доказывать свое мнение и не быть неприятным при этом для своего оппонента.

# Разрешить конфликт

- — *значит устранить конфликтную ситуацию и исчерпать инцидент. Понятно, что первое сделать сложнее, но и более важно. К сожалению, на практике в большинстве случаев дело ограничивается лишь исчерпанием инцидента.*



# *Правила разрешения конфликта*

- **Правило 1.** Конфликтная ситуация — это то, что надо устранить.
- **Правило 2.** Конфликтная ситуация всегда возникает раньше конфликта. Конфликт же возникает одновременно с инцидентом. Таким образом, конфликтная ситуация предшествует и конфликту, и инциденту.

- **Правило 3.** Формулировка должна подсказывать, что делать.
- **Правило 4.** Задавайте вопрос "Почему?" до тех пор, пока не докопаетесь до первопричины, из которой проистекают другие. Если вспомнить аналогию с сорняком, то это означает: не вырывайте часть корня, оставшаяся часть все равно воспроизведет сорняк.

- **Правило 5.** Сформулируйте конфликтную ситуацию своими словами, по возможности не повторяя слов из описания конфликта. Дело в том, что в рассказе о конфликте обычно много говорится о видимых сторонах конфликта, т.е. о самом конфликте и об инциденте. К пониманию конфликтной ситуации мы приходим после некоторых умозаключений и обобщения разнородных составляющих. Так и появляются в ее формулировке слова, которых не было в первоначальном описании.

- **Правило 6.** В формулировке обойдитесь минимумом слов. И все-таки нужно помнить, что конфликты могут обладать не только разрушительной, но и созидательной силой, когда их разрешение ведет к улучшению условий труда, технологий, управленческих отношений.

# Используйте специальные приемы аргументации (по А. Петренко)

- *Метод перелицовки.*
- *Метод «Салями».*
- *Метод расчленения.*
- *Метод положительных ответов.*
- *Метод классической риторики.*
- *Метод замедления темпа.*
- *Метод двусторонней аргументации.*

# *Метод перелицовки*

- Постепенное подведение партнера к противоположным выводам путем поэтапного прослеживания процедуры решения проблемы вместе с ним.

## *Метод «Салями»*

- Постепенное подведение партнера к полному согласию с Вами путем получения от него согласия сначала в главном, а затем в необходимых для полного согласия частностях.

# *Метод расчленения*

- Разделение аргументов партнера на неверные, сомнительные и ошибочные с последующим доказательством несостоятельности его общей позиции.



## *Метод положительных ответов*

- Ваш разговор с партнером строится таким образом, чтобы он на Ваши первые вопросы отвечал: «Да... Да...» В последующем ему будет намного проще соглашаться с Вами и по более существенным вопросам.

## *Метод классической риторики*

- Соглашаясь с высказыванием партнера, Вы внезапно опровергаете все его доказательства с помощью одного сильного аргумента. Этот метод особенно хорошо, если партнер слишком агрессивен.

## *Метод классической риторики*

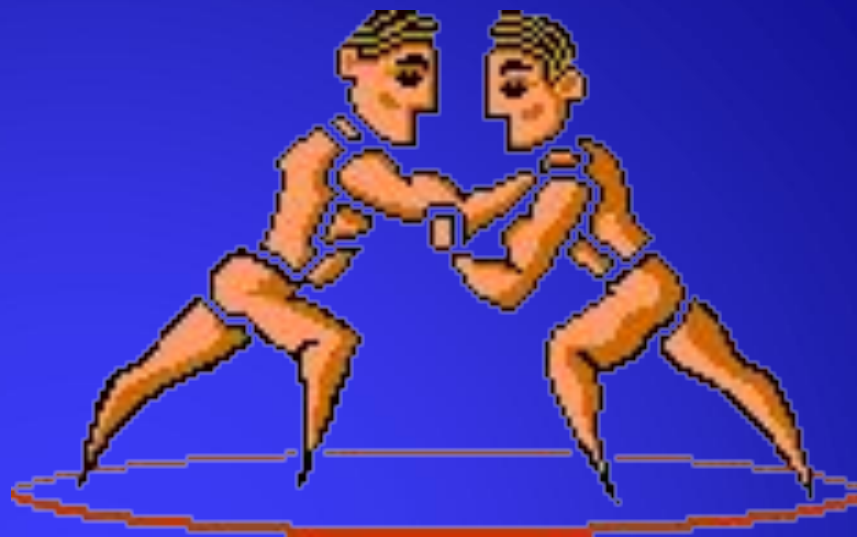
- Соглашаясь с высказыванием партнера, Вы внезапно опровергаете все его доказательства с помощью одного сильного аргумента. Этот метод особенно хорошо, если партнер слишком агрессивен.

# *Метод замедления темпа*

- Умышленное замедление проговаривание вслух наиболее слабых мест в аргументации партнера.



## Заключение:



Не смотря на то, что спор является неотъемлемой частью нашей жизни, мы должны уделять ему внимание, уметь минимизировать возможный ущерб, причиненной этим явлением, и извлекать из него как можно большую пользу.

Спасибо за внимание