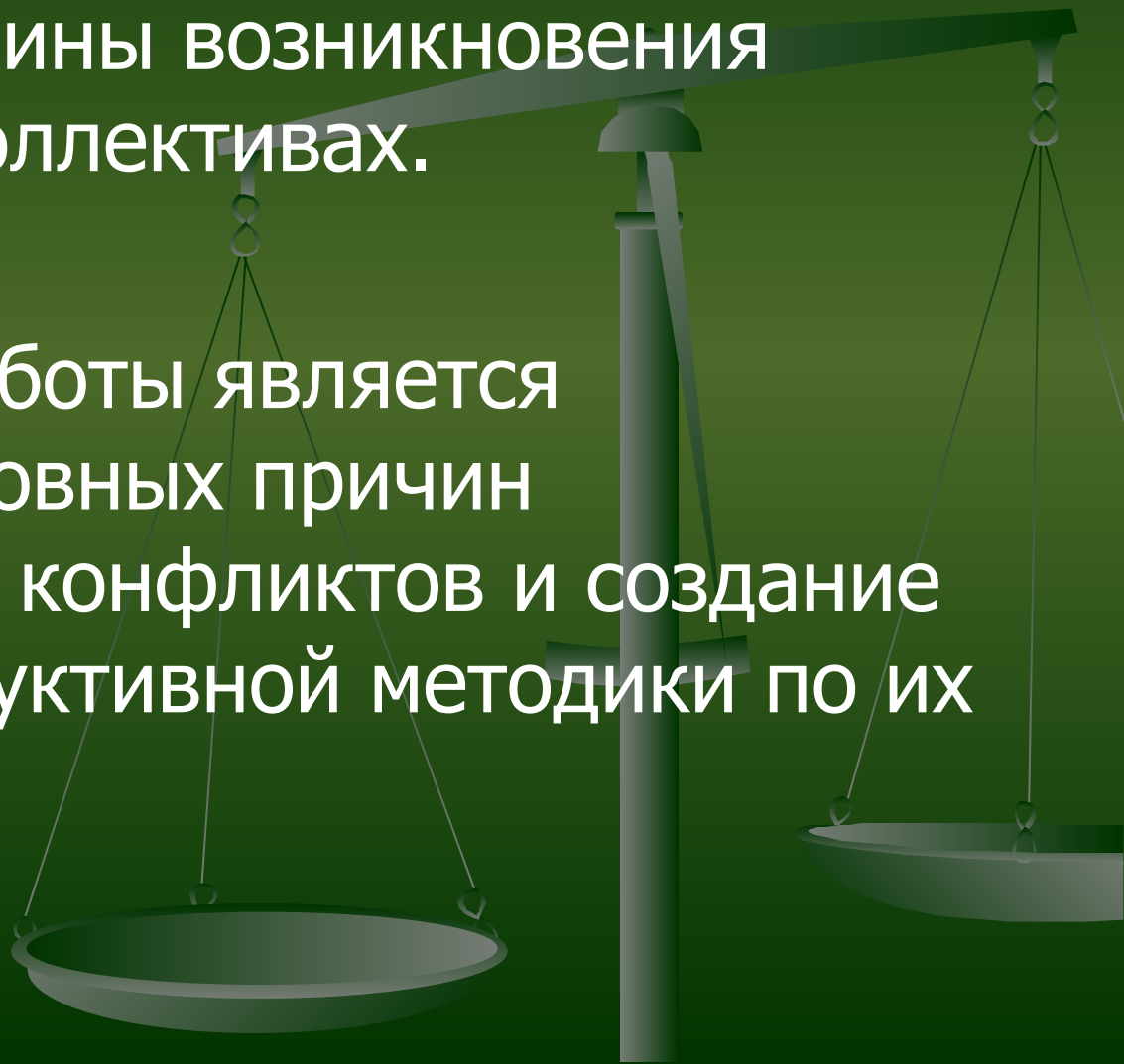


Конфликты и продуктивные методы их разрешения



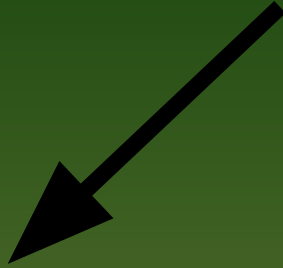
Гулькевичский район
Трикоз Алёна

- Объектом моего исследования являются конфликты в целом, а предметом, подробно рассматриваемым в контексте объекта – причины возникновения конфликта в коллективах.
- Целью моей работы является выявление основных причин возникновения конфликтов и создание наиболее продуктивной методики по их решению.



Конфликт

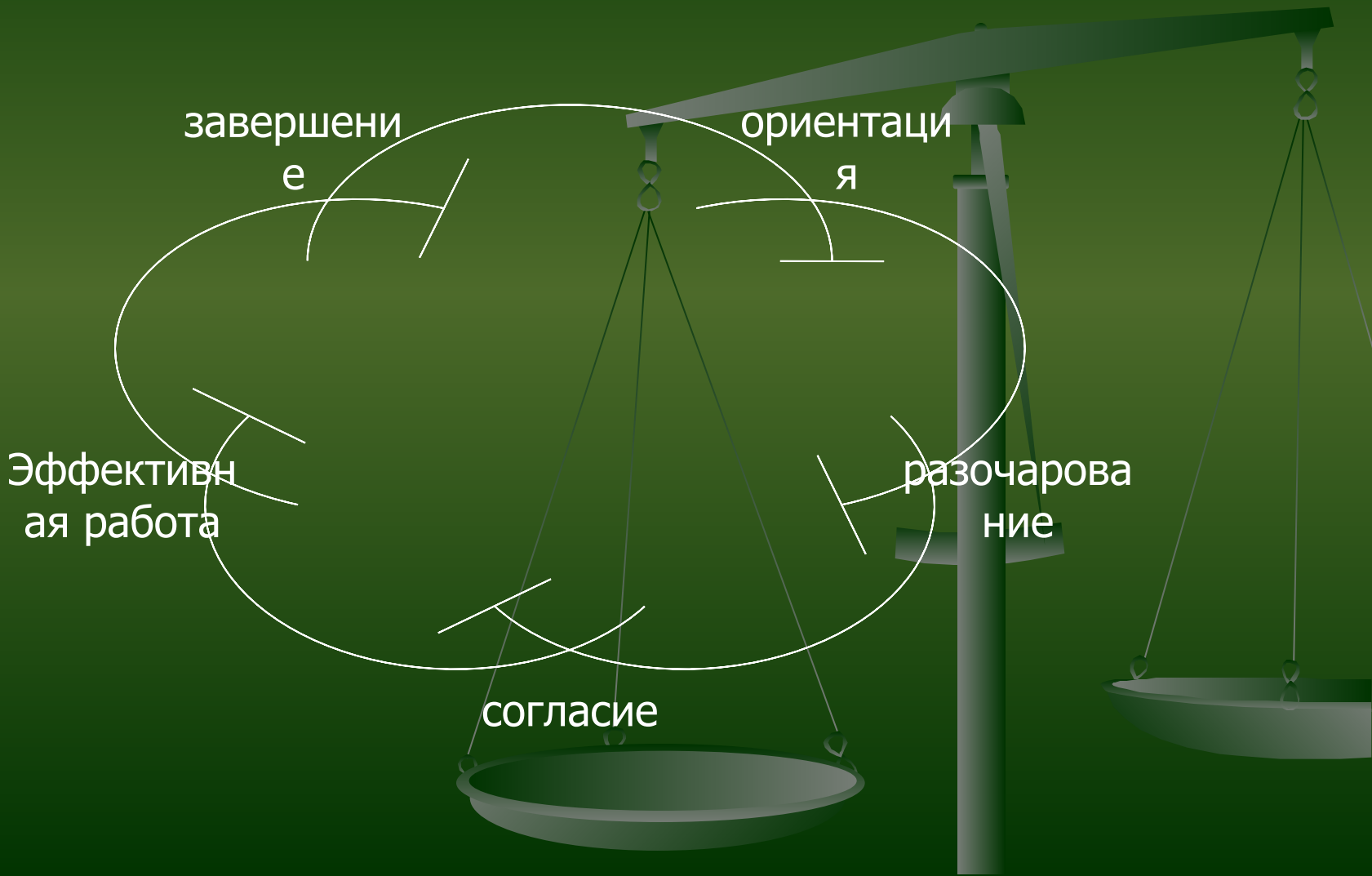
ы



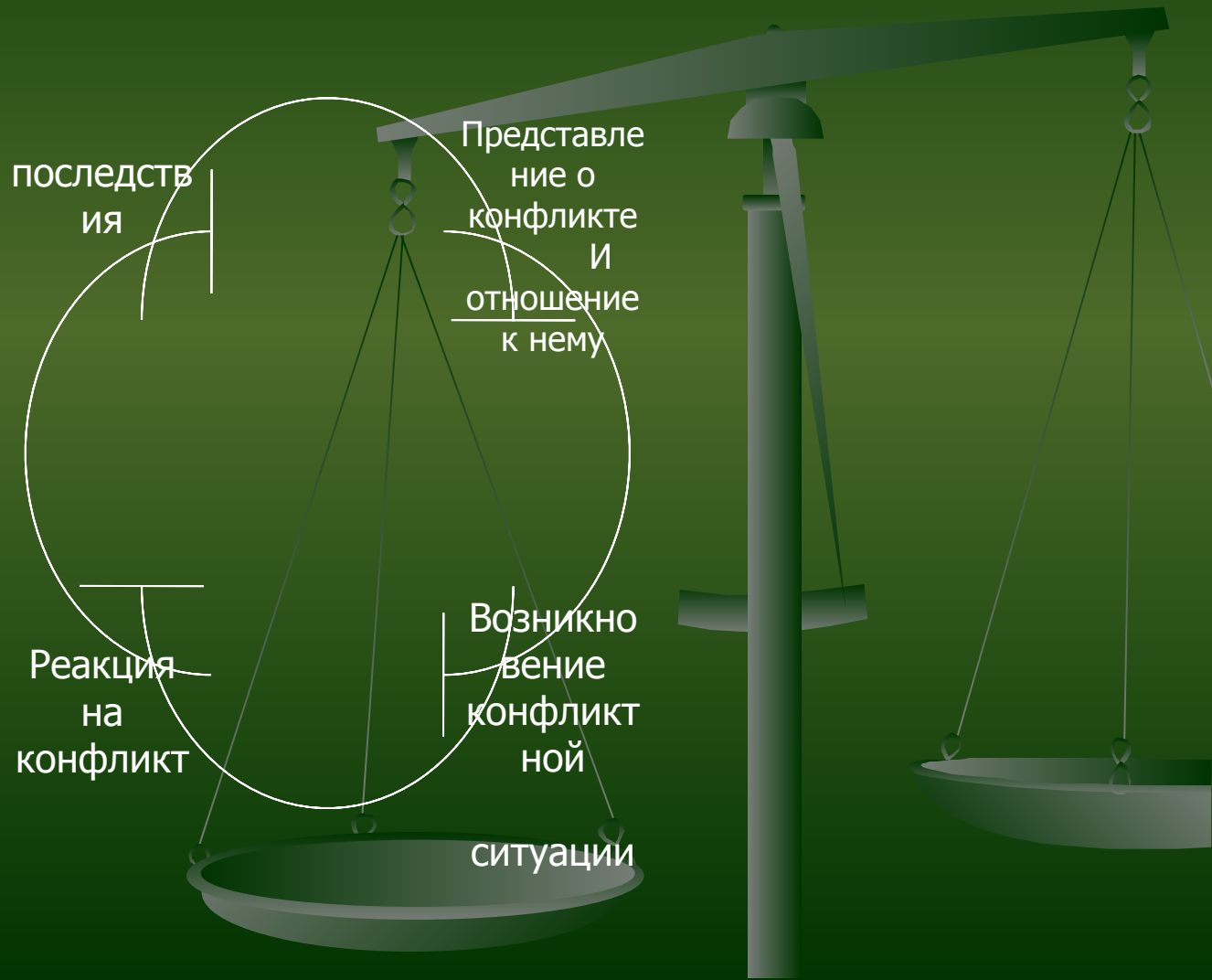
Конструктивные
Деструктивные



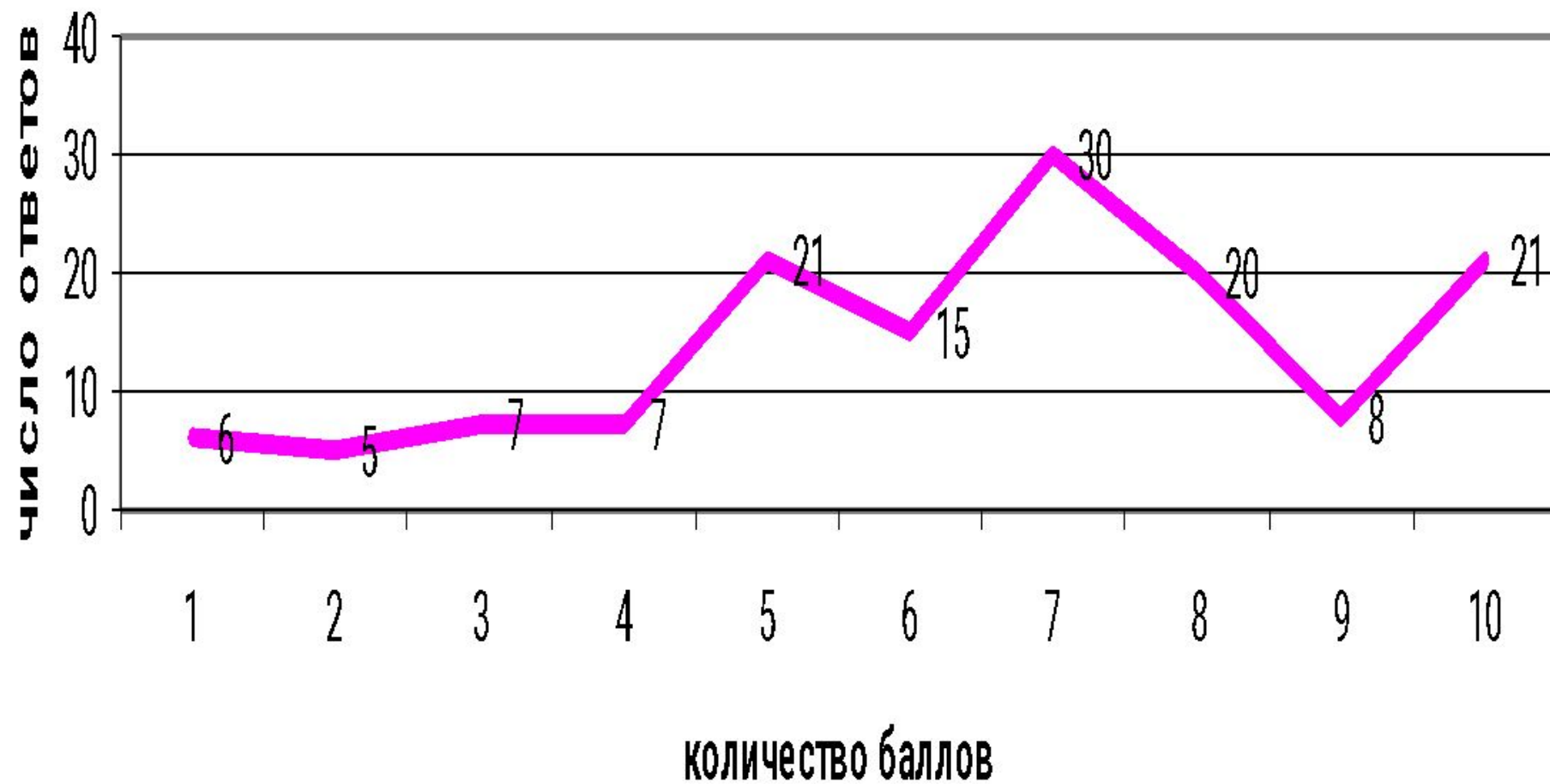
Модель развития группы



Конфликтный цикл.

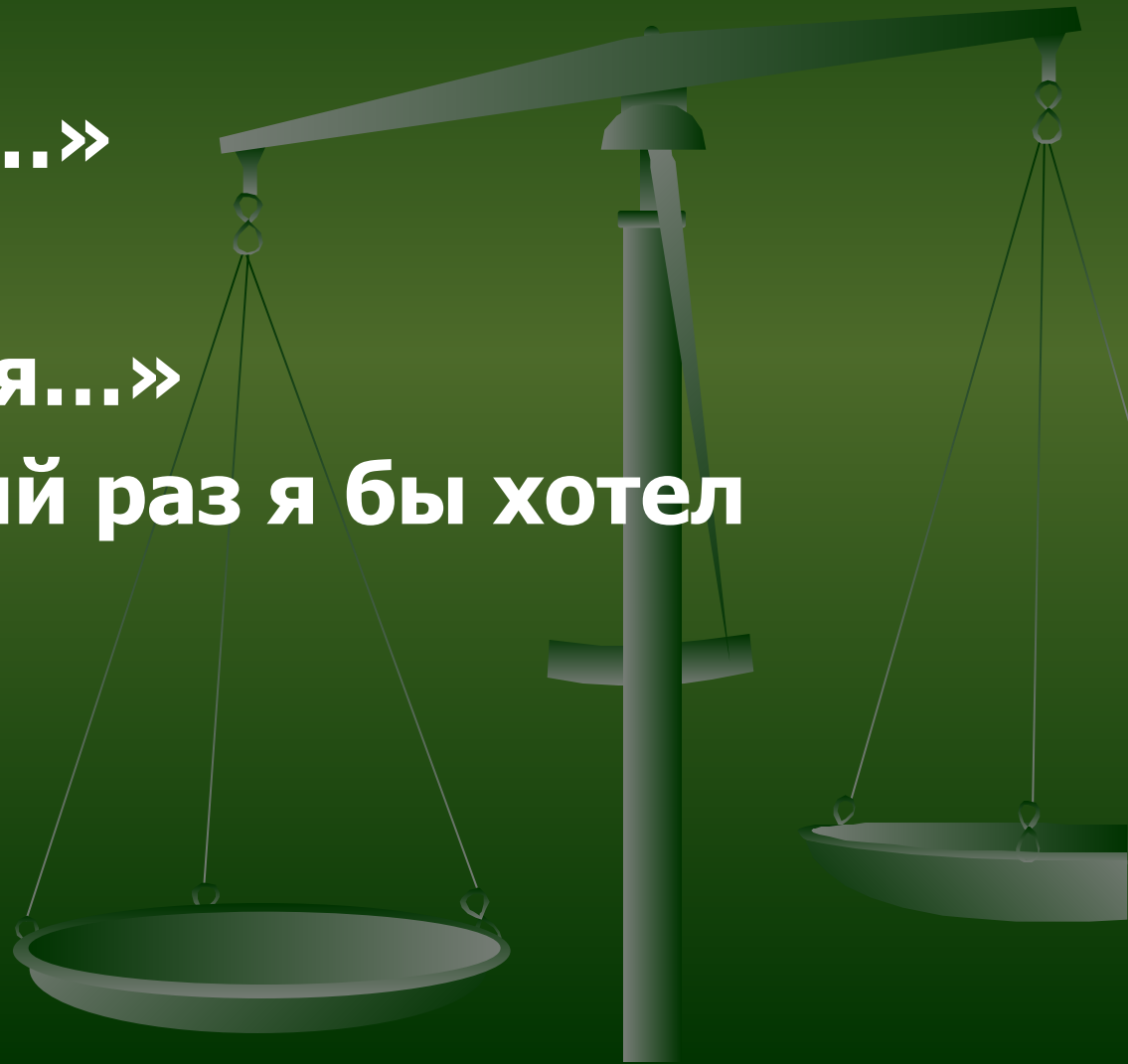


оцените по 10-бальной шкале свои знания о разрешении конфликтов



Я-заявление

- «Я чувствую...»
- «Когда я ...»
- «Потому что я...»
- «В следующий раз я бы хотел (а)...»



Техника активного слушания

| действие | цели | как это сделать | пример |
|----------------------------|---|---|--|
| Поддержка | <ul style="list-style-type: none">•Проявить интерес•Помочь собеседнику продолжать говорить | <ul style="list-style-type: none">•Воздерживайтесь от выражения согласия или несогласия•Используйте нейтральные слова•Используйте спокойные интонации•Используйте невербальное общение | «Вы не могли бы мне рассказать об этом чуть больше?» |
| Прояснение | <ul style="list-style-type: none">•Яснее понять, о чем идет речь•Получить больше информации•Помочь говорящему увидеть другие точки зрения | <ul style="list-style-type: none">•Задавайте вопросы | «Когда это произошло?» |
| Выражение понимания идей | <ul style="list-style-type: none">•Показать, что вы слушаете, о чем идет речь•Показать насколько верно вы понимаете основные мысли собеседника | <ul style="list-style-type: none">•Выделяйте основные идеи и факты•Перефразируйте собеседника | «Значит, ты хочешь, чтобы она больше тебя не подводила?» |
| Выражение понимания чувств | <ul style="list-style-type: none">•Показать, что вы понимаете, что чувствует человек•Дать человеку возможность переоценить свои чувства после того, как он услышит их от другого | <ul style="list-style-type: none">•Выделяйте основные чувства собеседника•Перефразируйте собеседника | «Мне кажется, тебя это очень огорчает». |
| обобщение | <ul style="list-style-type: none">•Собрать воедино все главные идеи, факты, чувства•Создать базу для дальнейшей дискуссии | <ul style="list-style-type: none">•Повторите главные идеи и чувства | «По-моему, главное из того, что я услышал(а) это...» |
| заключение | <ul style="list-style-type: none">•Продемонстрировать уважение к собеседнику | <ul style="list-style-type: none">•Выразить уважение к чувствам и мыслям собеседника | «Я очень ценю твоё желание решить этот вопрос» |

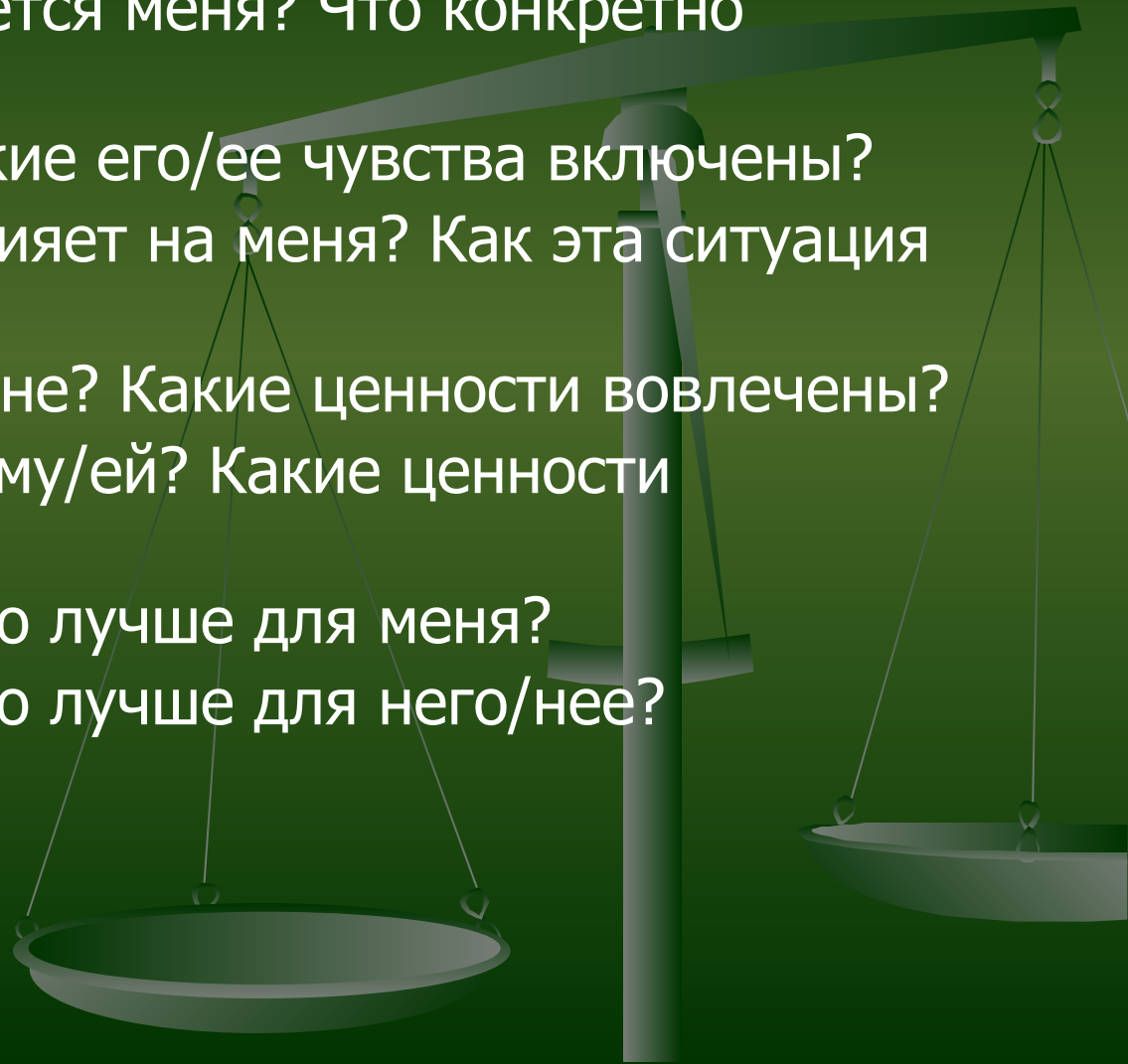
ПРОЦЕСС РЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА

- **Планирование**
- **Создание обстановки:**
- **Обсуждение ситуации**
- **Обобщение**
- **Принятие решения**



Планирование

- Что конкретно касается меня? Что конкретно касается его/ее?
- Что я чувствую? Какие его/ее чувства включены?
- Как эта ситуация влияет на меня? Как эта ситуация влияет на него/нее?
- Почему это важно мне? Какие ценности вовлечены?
- Почему это важно ему/ей? Какие ценности вовлечены?
- Что делает ситуацию лучше для меня?
- Что делает ситуацию лучше для него/нее?



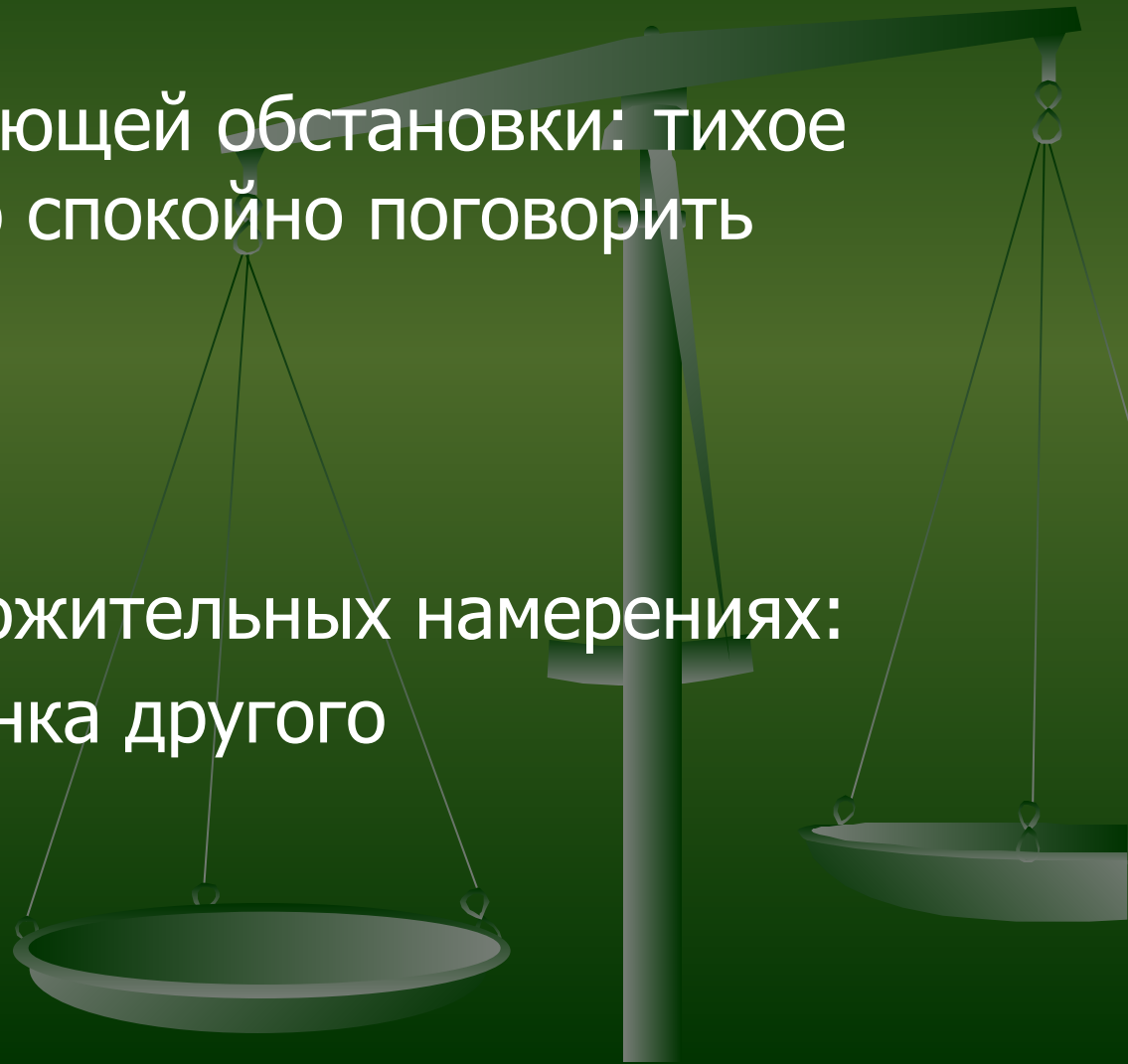
Создание обстановки

▣ *Невербальное*

- ❖ Создание окружающей обстановки: тихое место, где можно спокойно поговорить

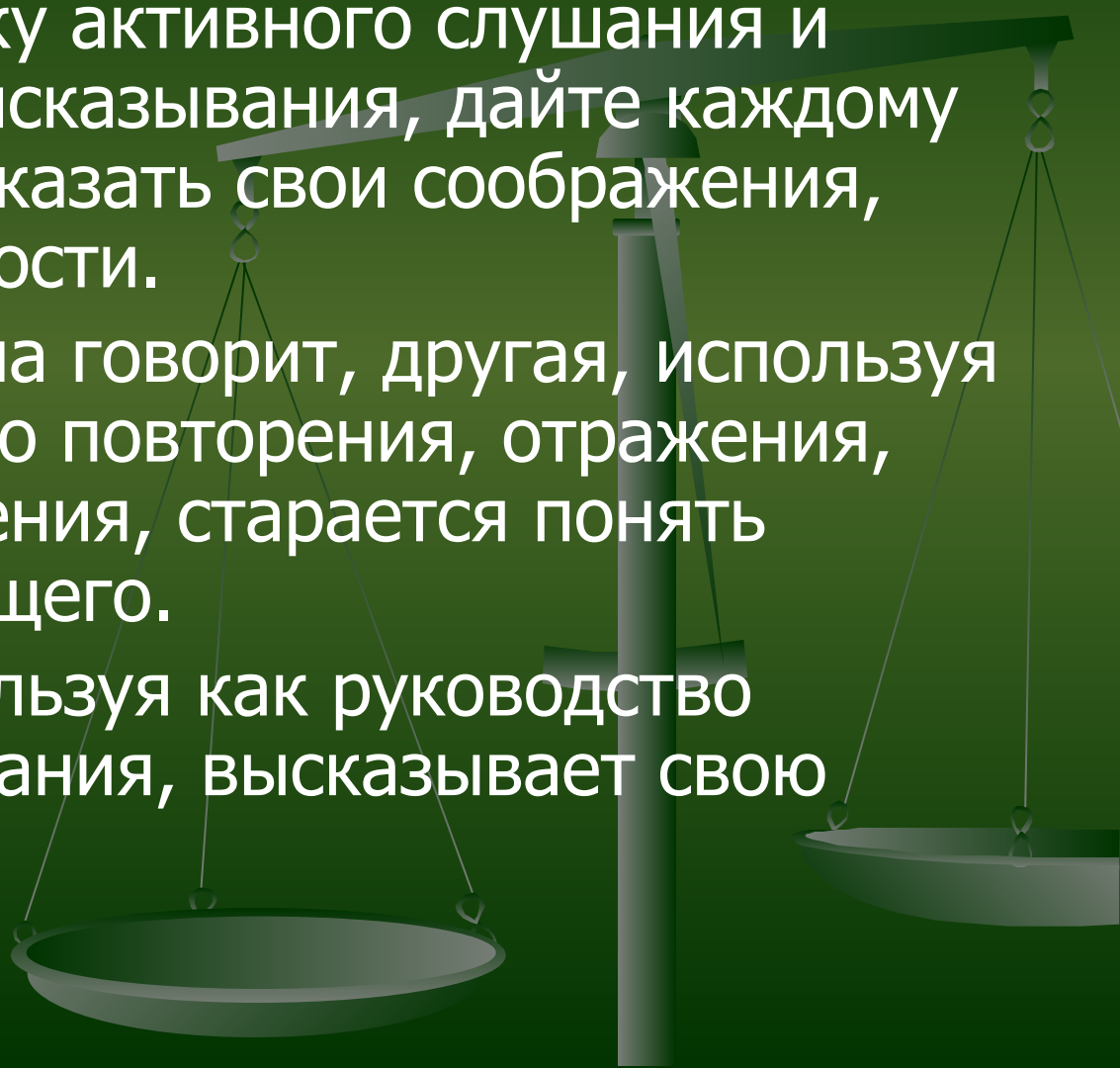
▣ *Вербальное*

- ❖ Заявление о положительных намерениях:
- ❖ Признание и оценка другого



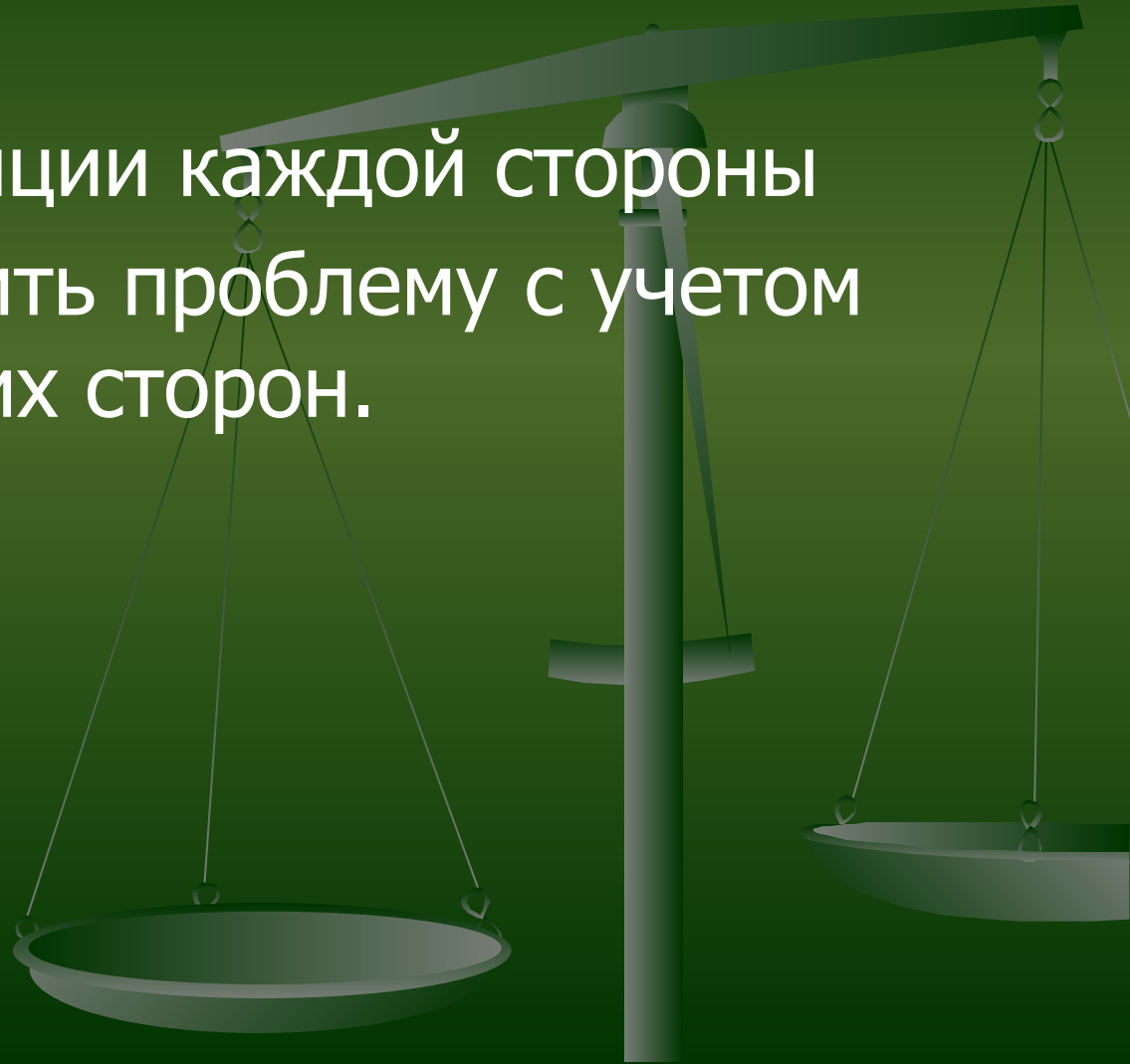
Обсуждение ситуации

- Используя технику активного слушания и эффективного высказывания, дайте каждому возможность высказать свои соображения, чувства, потребности.
- Пока одна сторона говорит, другая, используя технику активного повторения, отражения, оценки и прояснения, старается понять проблему говорящего.
- Говорящий, используя как руководство пункты планирования, высказывает свою позицию.



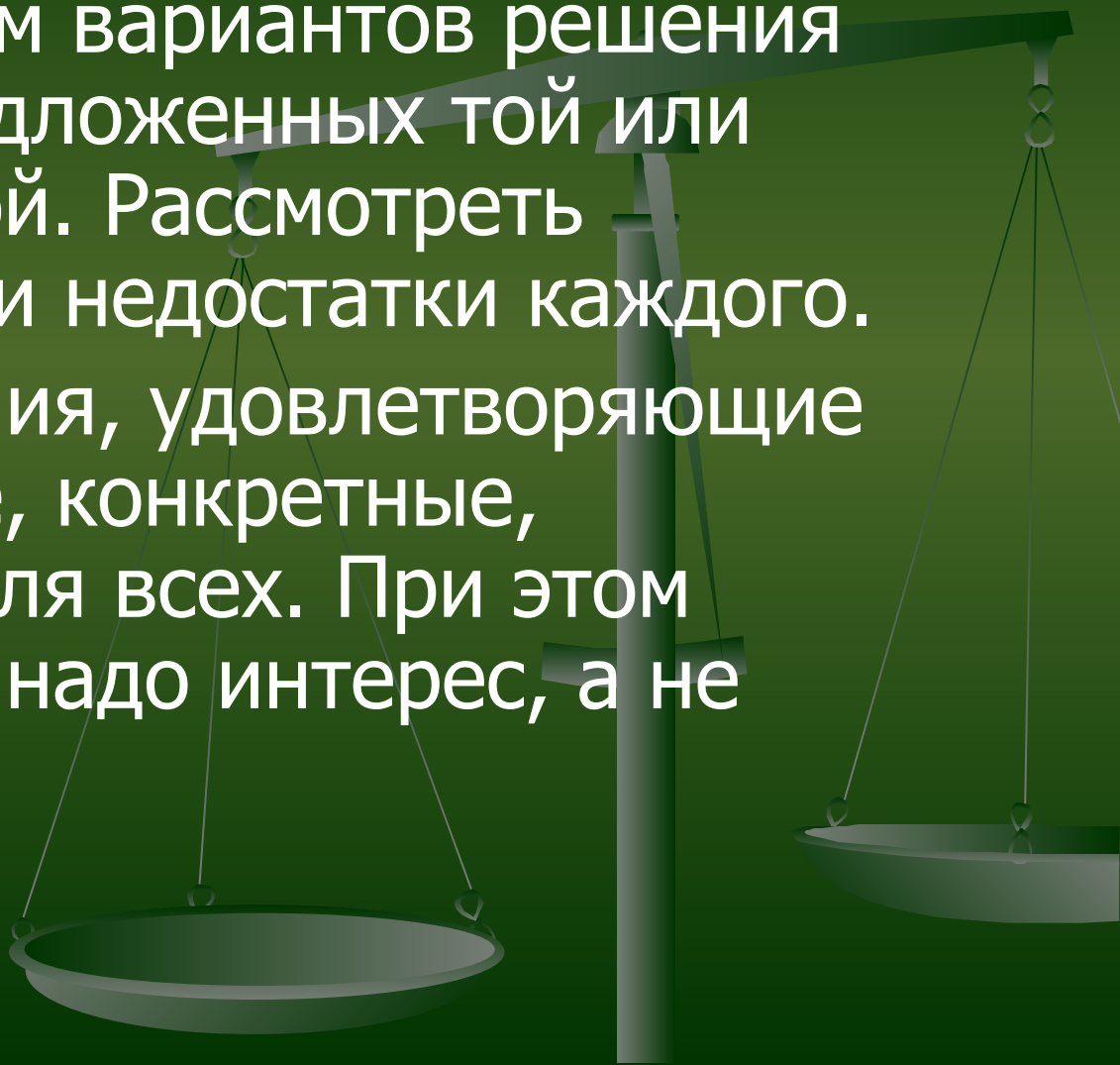
Обобщение

- Обобщить позиции каждой стороны
- Заново поставить проблему с учетом интересов обеих сторон.



Принятие решения

- Мозговой штурм вариантов решения проблемы, предложенных той или другой стороной. Рассмотреть преимущества и недостатки каждого.
- Выбрать решения, удовлетворяющие всех: реальные, конкретные, равноценные для всех. При этом удовлетворить надо интерес, а не позицию



Спасибо за внимание

