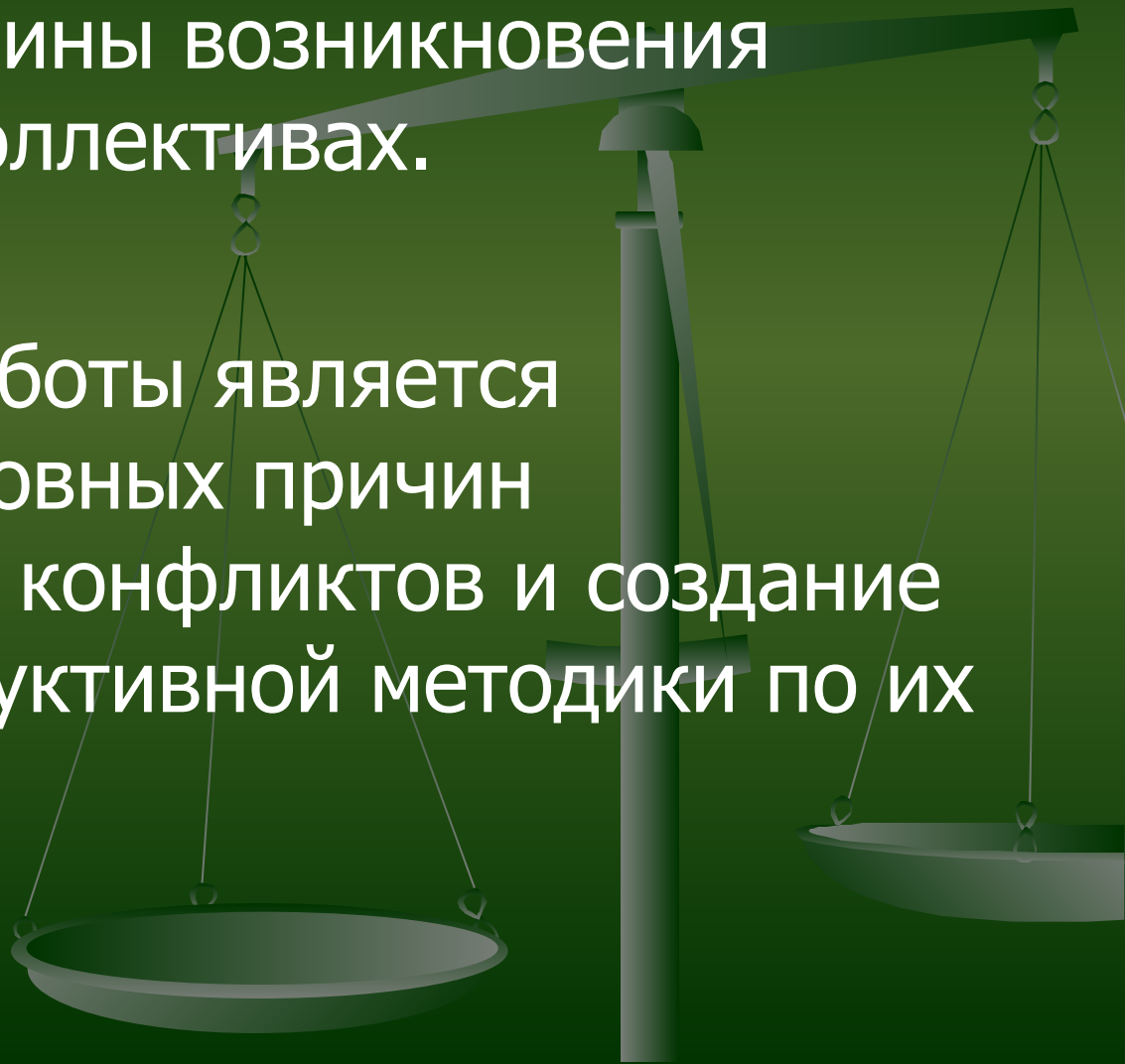


# Конфликты и продуктивные методы их разрешения



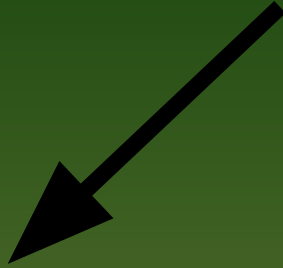
Гулькевичский район  
Трикоз Алёна

- 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

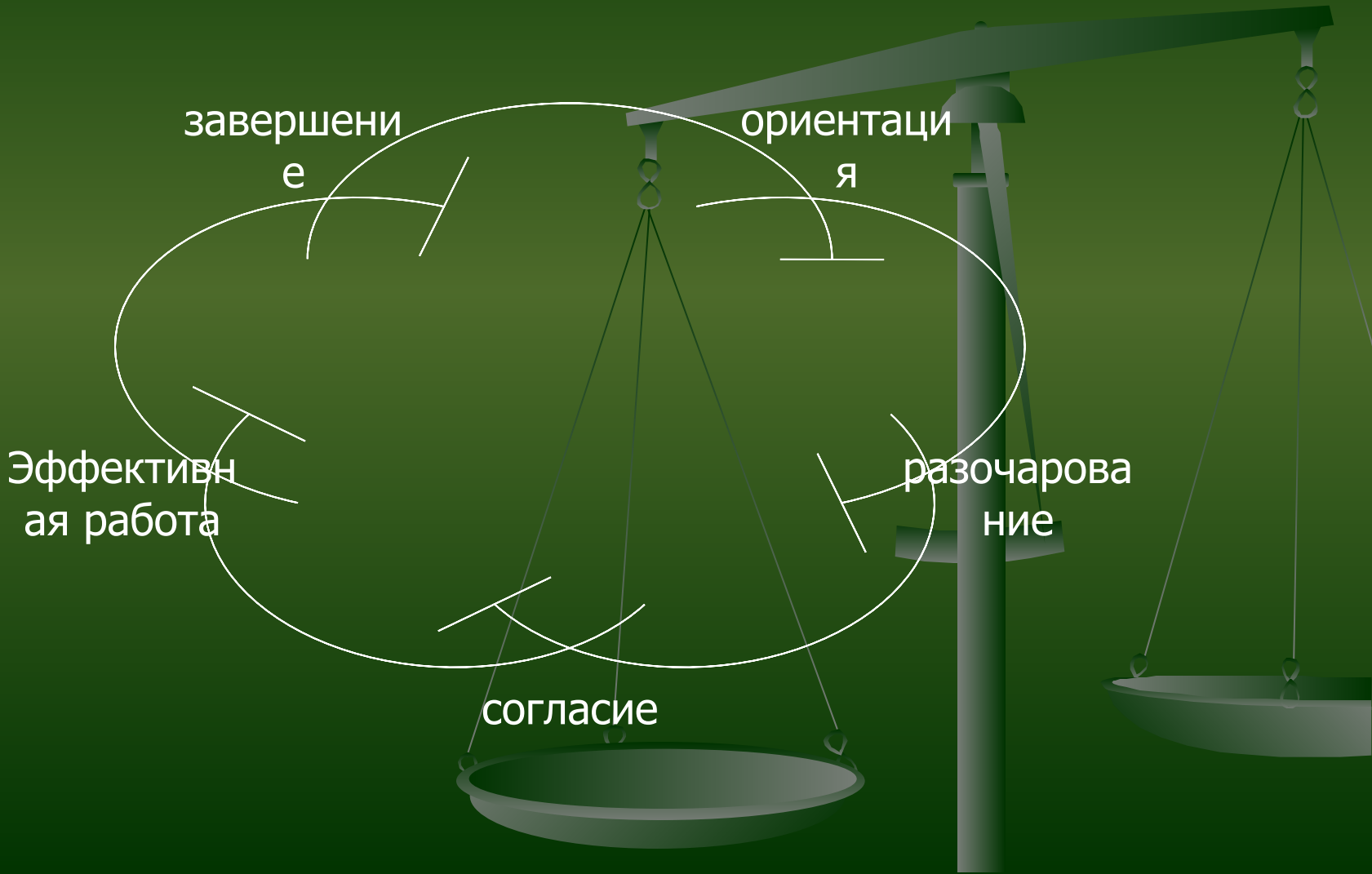
ы



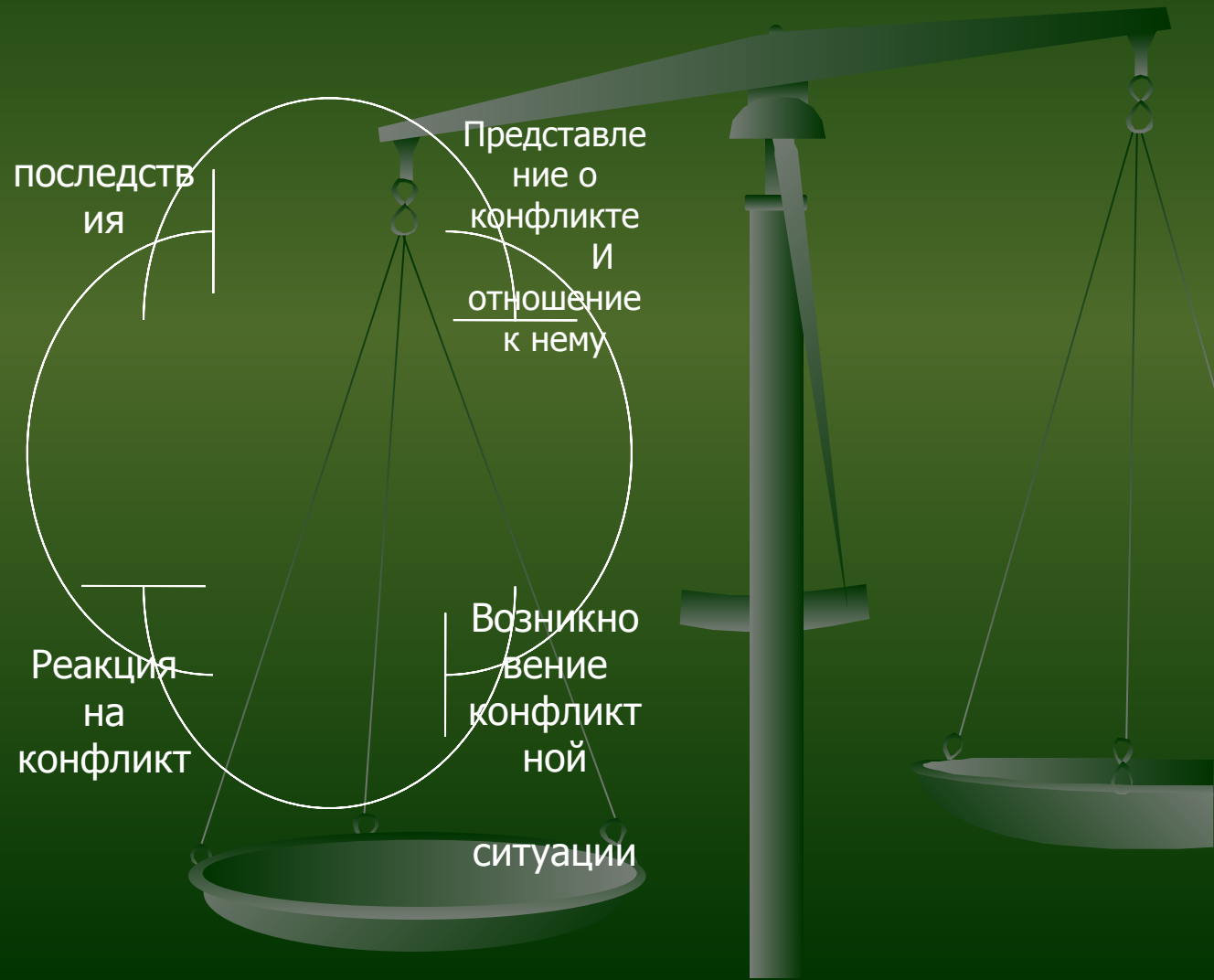
Конструктивные  
Деструктивные



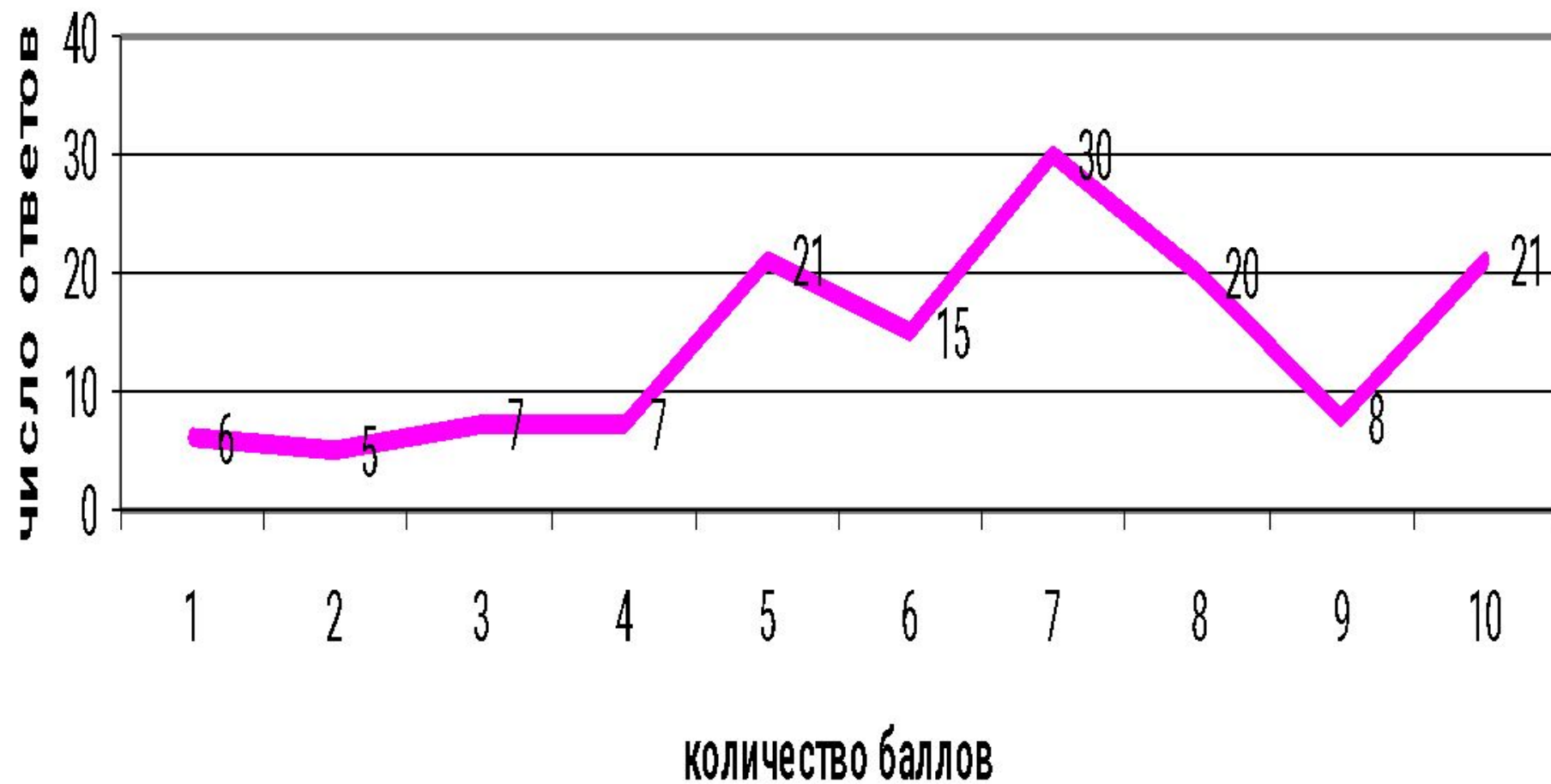
# Модель развития группы



# Конфликтный цикл.

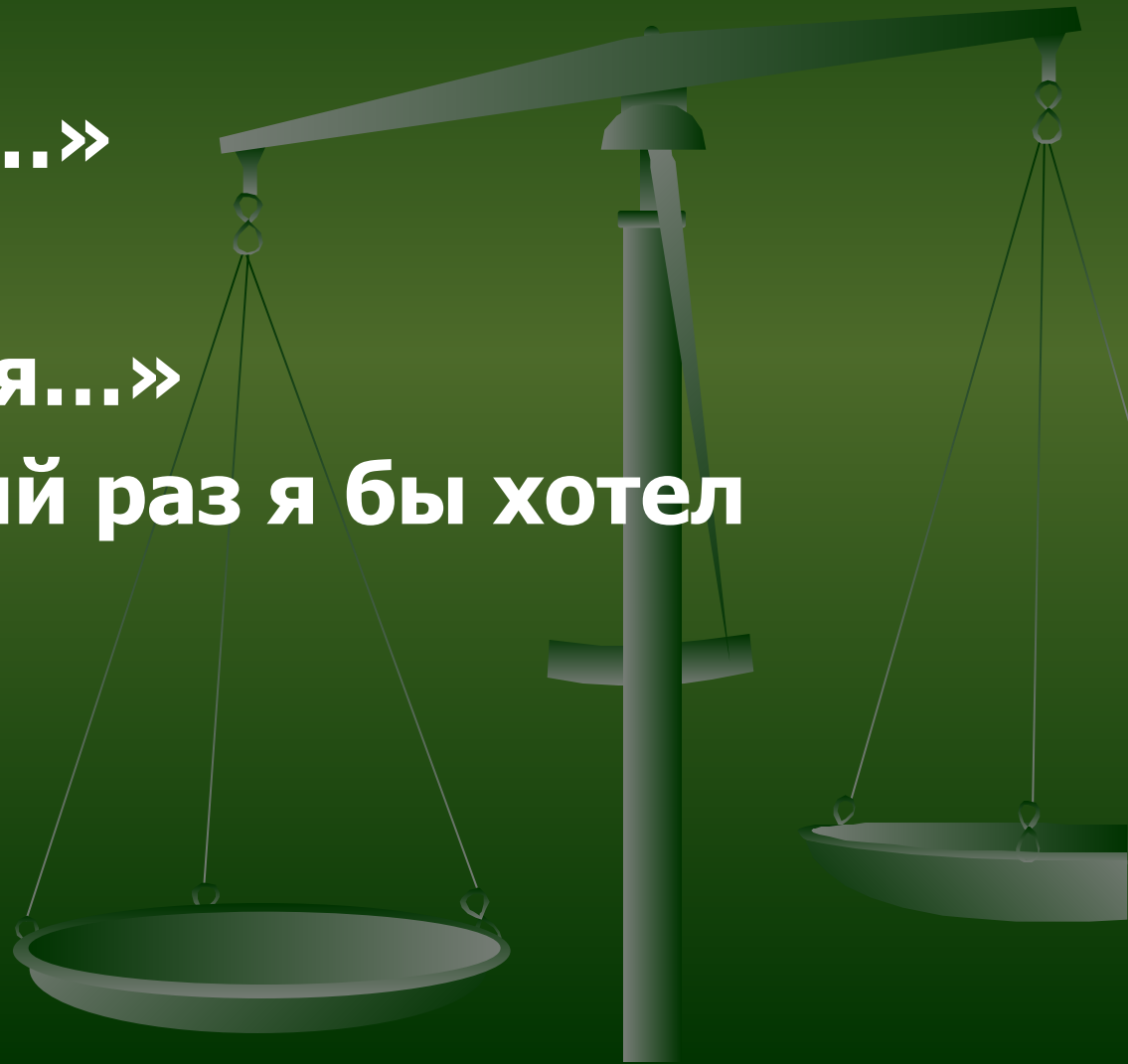


оцените по 10-бальной шкале свои знания о разрешении конфликтов



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



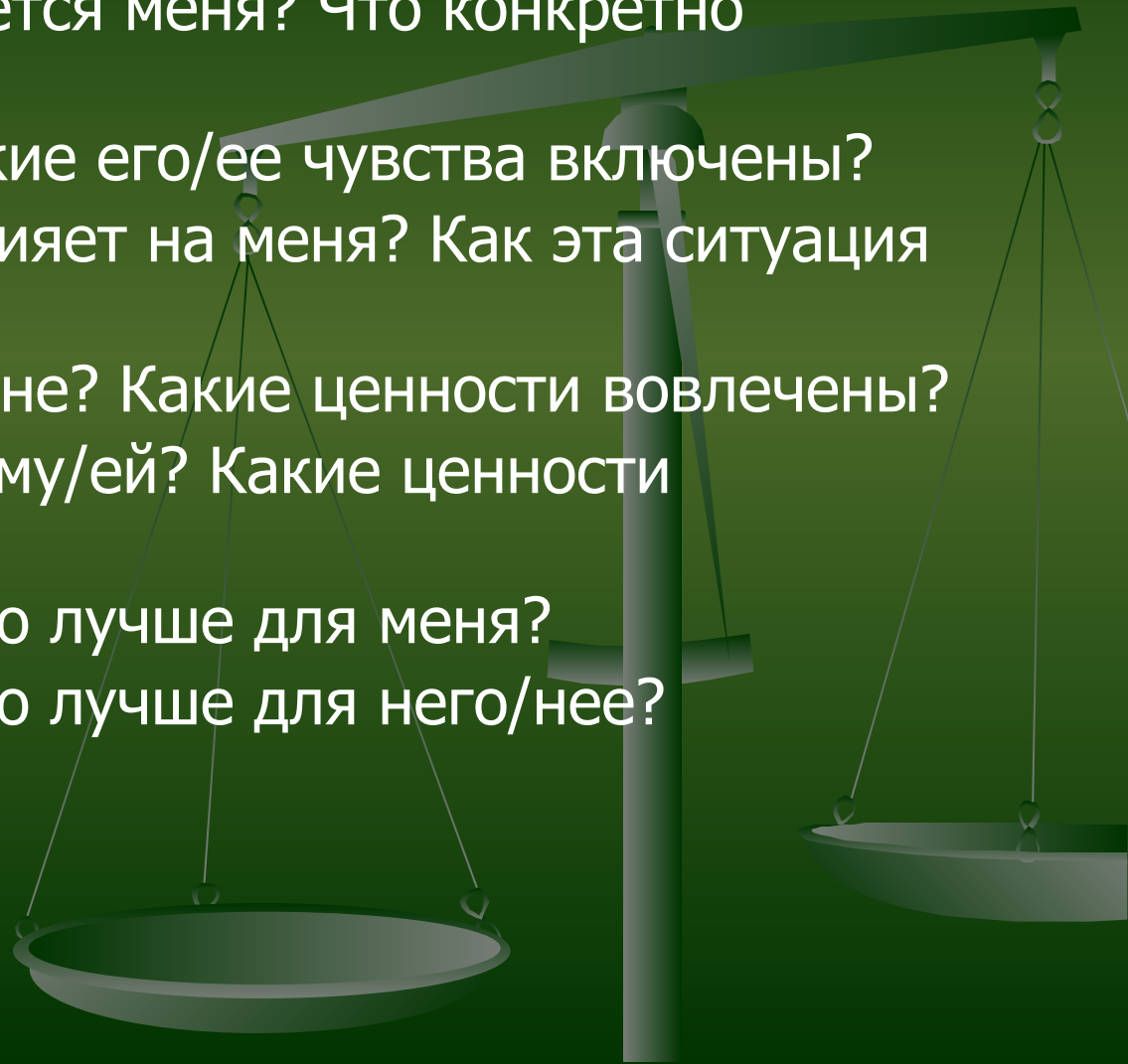
# ПРОЦЕСС РЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА

- **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?



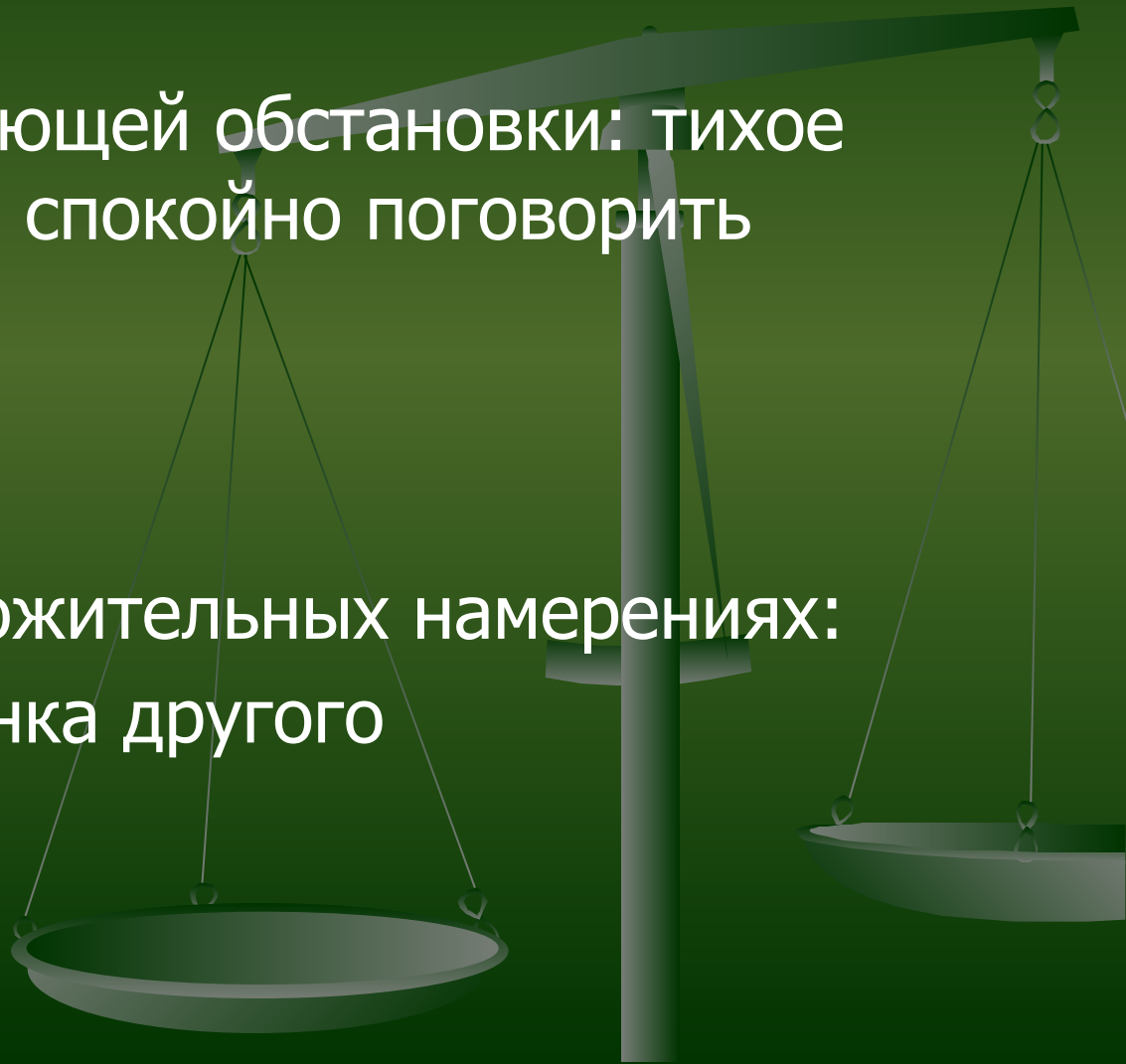
# Создание обстановки

## ▣ *Невербальное*

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

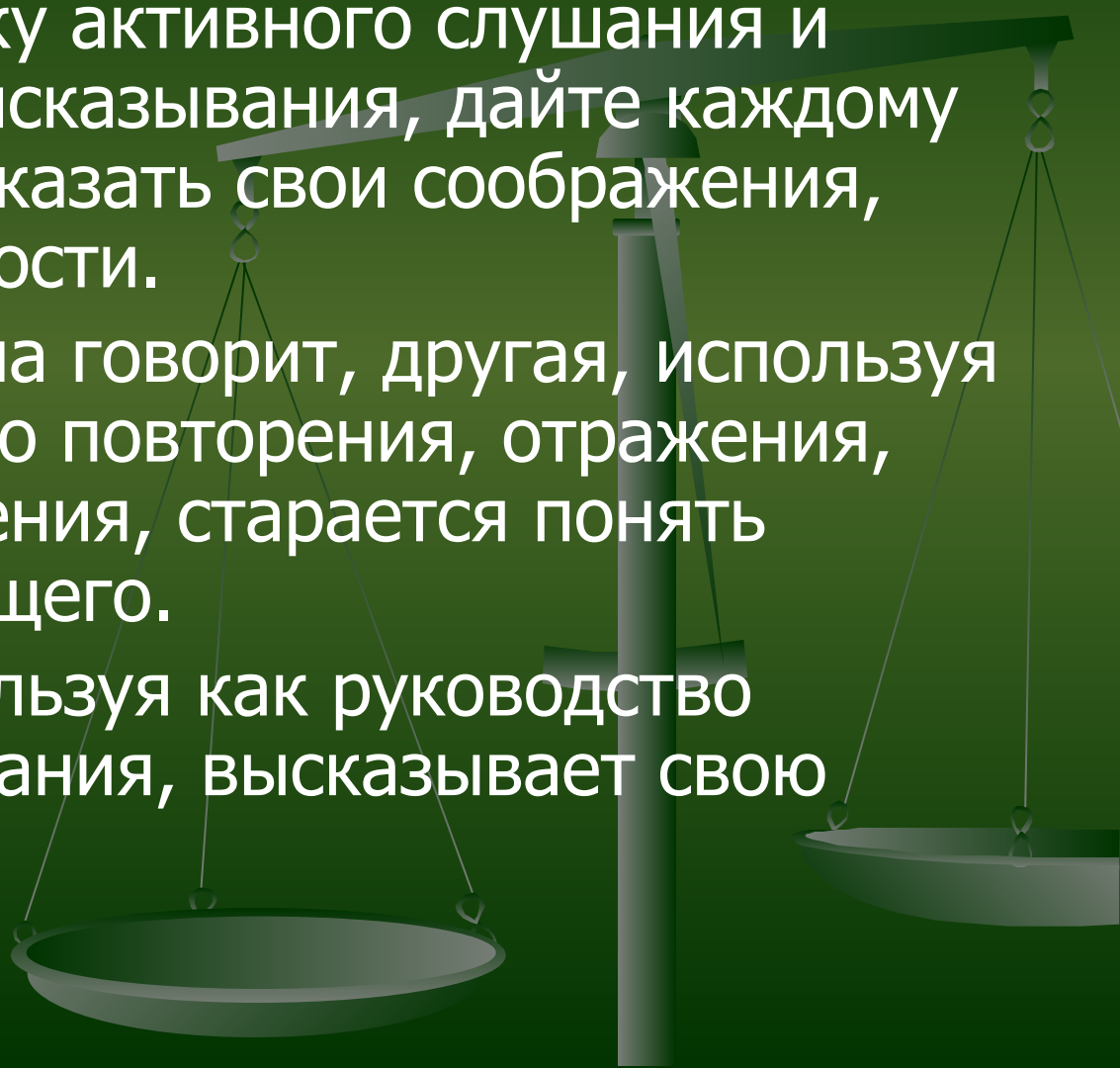
## ▣ *Вербальное*

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



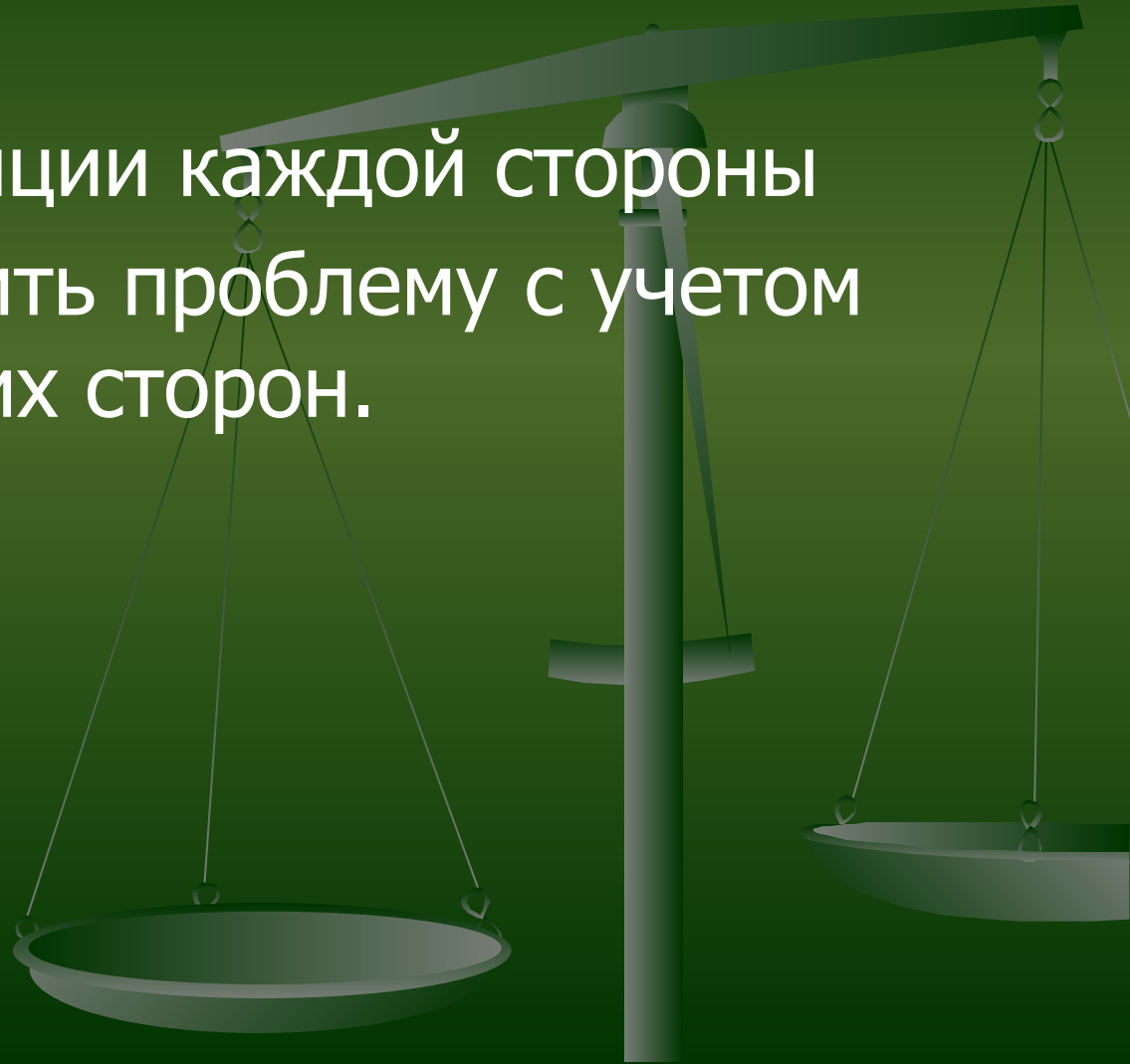
# Обсуждение ситуации

- 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.



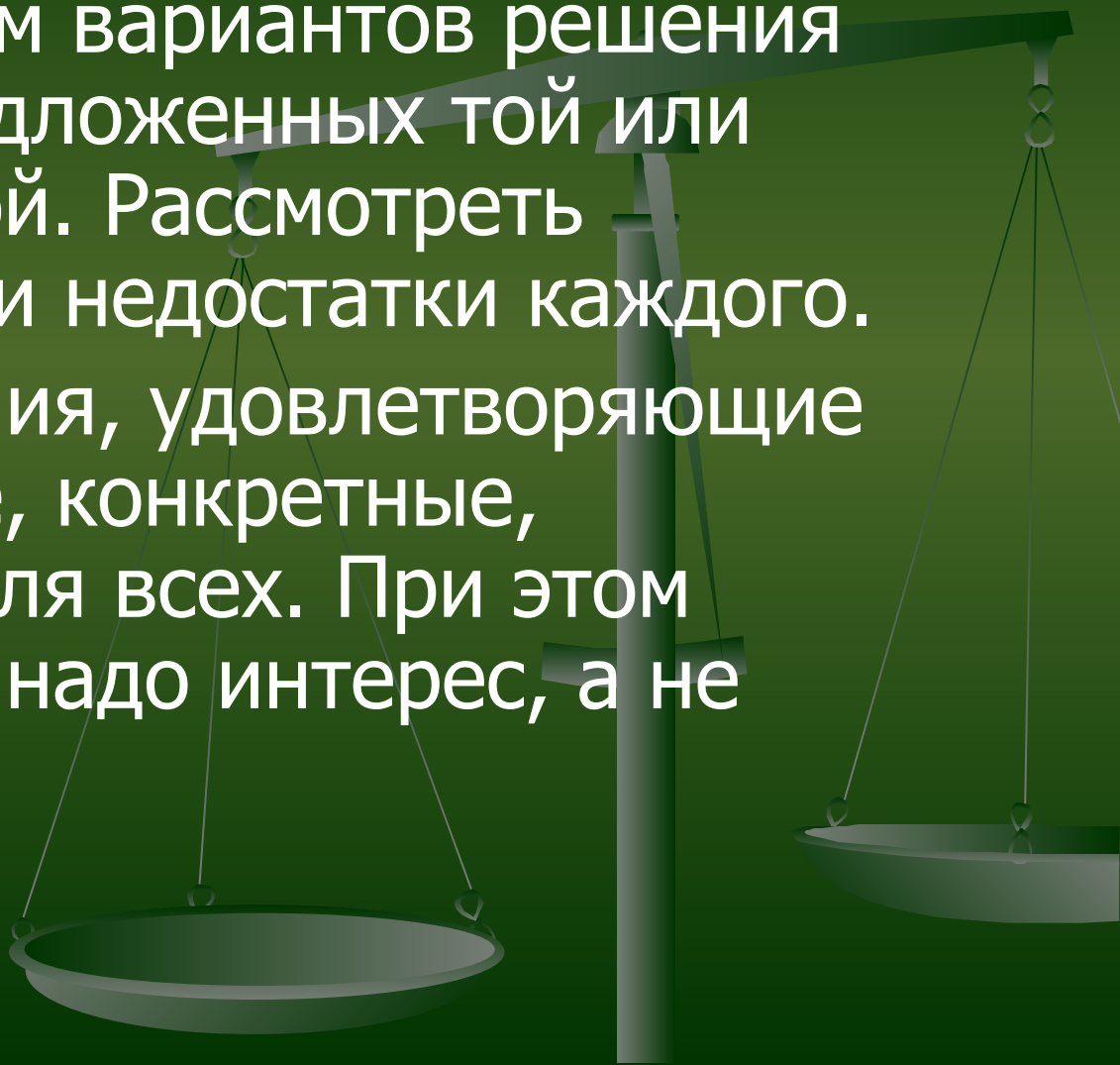
# Обобщение

- 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

