
Управление конфликтами

А.П. Зинкина, к.пед.н,
магистр педагогики, бизнес-
тренер, преподаватель



Конфликт – это ситуация, в которой есть несогласие между несколькими относительно равными сторонами, в которой замешаны сильные чувства и есть определенная зависимость сторон друг от друга

- *Приведите пример конфликта, подходящий под данное определение*



«Конфликтоген» — «рождающий конфликты»

- стремление к превосходству
- проявления агрессивности
- проявления эгоизма
- нарушение правил
- открытое недоверие
- неблагоприятное стечение обстоятельств
- перебивание собеседника, принижение его значимости
- подчеркивание различий между собой и собеседником не в его пользу
- устойчивое нежелание признавать свои ошибки и чью-то правоту
- заниженная оценка вклада партнера в общее дело и преувеличение собственного
- постоянное навязывание своей точки зрения
- неискренность в суждениях
- резкое ускорение темпа беседы и ее неожиданное окончание
- неумение выслушать и понять точку зрения собеседника и еще многое другое, что обычно воспринимается окружающими крайне негативно.

Основные слова-конфликтогены

- слова, выражающие недоверие
- слова-оскорбления
- слова-угрозы
- слова-насмешки
- слова-сравнения
- слова-долженствования
- слова-обвинения
- слова, выражающие отрицательное отношение
- слова, выражающие категоричность
- слова — ссылки на отрицательные мнения других людей о человеке



Основные правила работы с конфликтогенами

- Узнавайте конфликтогены «в лицо».
- Учитесь понимать потребности человека.
- Помните, что ограничить воздействие конфликтогенов гораздо легче, если их вовремя обнаружить.
- Старайтесь в общении действовать по принципу «если не я, то кто же?» Это будет способствовать ограничению влияния разрушительных конфликтогенов.
- Стремитесь к ясности высказываний, недвусмысленности и информативности.
- Не жалейте сил для создания вокруг себя атмосферы психологического комфорта и общности людей (синтонность).



Инцидент - острое открытое

столкновение противоположных позиций

Инцидент происходит в том случае, если:

- а) в ходе конфликтной ситуации не предпринимались действия по разрешению конфликта; либо, если
- б) в ходе развития конфликтной ситуации действия по разрешению конфликта оказались безрезультатными

Три обязательных условия:

- Конфликтная ситуация, завершившая свое развитие.
- Повод к инциденту.
- Достаточное количество участников

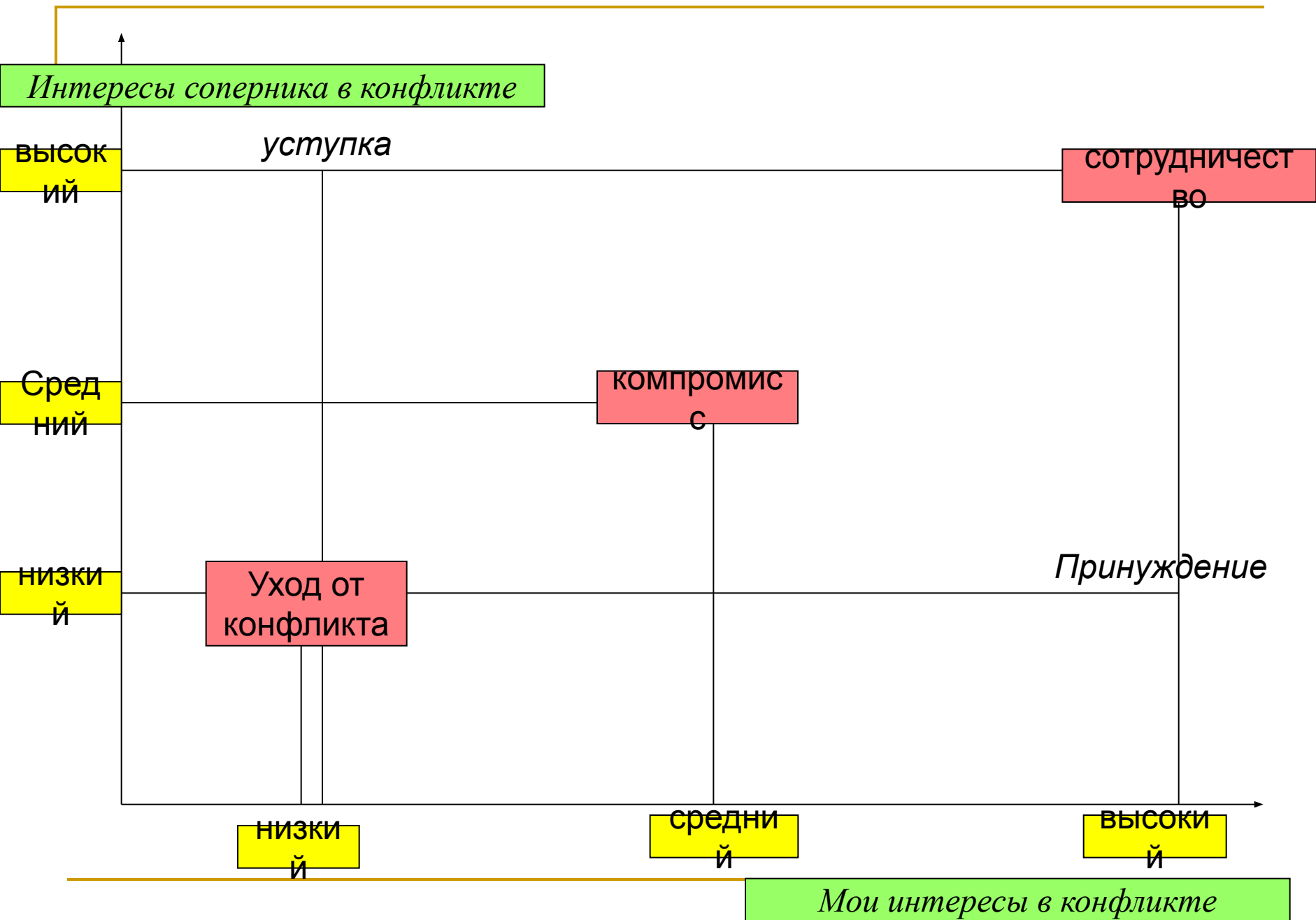


Конфликтная ситуация считается завершившей свое развитие, если:

- имеется предмет конфликта и противоположные позиции по отношению к этому предмету;
- имеются лидеры-носители основных позиций;
- произошла поляризация мнений и, следовательно, имеются группы людей, поддерживающие каждую из этих противоположных позиций;
- имеются инициаторы (инициатор), способные и готовые начать инцидент и вывести конфликт на уровень открытого столкновения позиций.

Основные стили конфликтного поведения

- Силовой стиль (стиль борьбы или соперничества).
- Уклонение от конфликта, избегание конфликтных ситуаций или выход из конфликта
- Приспособление
- Компромисс
- Сотрудничество
- Мирное сосуществование
- Формирование индифферентности



Интересы соперника в конфликте

высокий

Средний

низкий

уступка

сотрудничество

компромисс

Уход от конфликта

Принуждение

низкий

средний

высокий

Мои интересы в конфликте

Работник с конфликтной устремленностью

отличается тем, что:

- не думает о других, не понимает их нужды и интересы, заботится лишь об удовлетворении собственных потребностей;
- действует напролом;
- часто подтасовывает факты;
- ищет слабое место в позиции оппонента;
- считает, что отступление ведет к потере лица;
- использует тактику «затыкания рта»;
- считает себя знатоком;
- маскирует свои намерения (голосом, манерами);
- считает, что выигрыш в аргументах очень важен;
- отказывается от дискуссии, если она идет не в его пользу.

Вас будут «доставать» конфликтные личности, если Вы:

- как правило, проигрываете в ситуациях борьбы и споров;
- выражаете свою точку зрения извиняющимся тоном;
- считаете, что проиграют, если выразят несогласие с оппонентом;
- переживаете, когда другие не понимают их доводов;
- избегаете говорить о своем несогласии в глаза;
- воспринимаете расхождения во мнениях очень эмоционально;
- считаете, что в конфликтных ситуациях не стоит «высовываться»;
- часто оказываетесь перед искушением уступить оппоненту;
- считаете, что другим людям трудно пережить конфликтную ситуацию;
- никогда не действуете необдуманно, сгоряча.

Инициаторы конфликтов



- Агрессивные
- «Танки»
- «Снайперы»
- «Взрывники»
- «Жалобщики»
- «Нерешительные»
- «Тревожные личности»
- «Всезнайки»

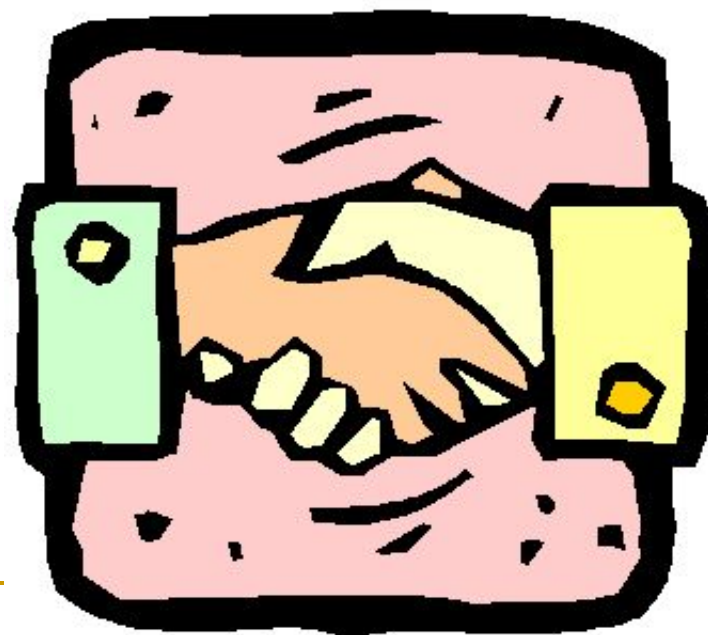
Типы конфликтных личностей

- демонстративный тип
- ригидный тип
- неуправляемый тип
- сверхточный тип
- бесконфликтный тип



Правила поведения в конфликте

- Нужно справедливо, а главное, терпеливо отнестись к зачинщику конфликта. Не набрасываться, не осуждать и не бранить с первой секунды, но внимательно и доброжелательно выслушать конфликтующую сторону
- Не расширять предмет конфликта.
- Правило позитивной формулировки конфликтной ситуации.
- Правило эмоциональной выдержки.
- Правило обезличенного конфликта.



Спасибо за внимание!!!

**Конструктивных Вам
конфликтов!**
