



УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ОСНОВАН В 1930 ГОДУ

МОДУЛЬ 2. КОММУНИКАЦИЯ КАК ИНСТРУМЕНТ УПРАВЛЕНИЯ КОМАНДОЙ

2.4. КОММУНИКАЦИЯ В КОНФЛИКТЕ





ХОРОШАЯ КОМАНДА – КОМАНДА БЕЗ КОНФЛИКТОВ

ДА?



НЕТ?





КОНФЛИКТ









ЭТАПЫ КРИТИКИ

- I. ВВОД В КРИТИКУ, СОЗДАНИЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОЙ АТМОСФЕРЫ**
- II. КРИТИЧЕСКИЕ ЗАМЕЧАНИЯ, ВЫСКАЗЫВАНИЯ ПО СУЩЕСТВУ ВОПРОСА**
- III. «ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ», ВИЗУАЛЬНЫЙ КОНТАКТ С КРИТИКУЕМЫМ ДЛЯ ОПРЕДЕЛЕНИЯ ЕГО РЕАКЦИИ НА КРИТИКУ**
- IV. ВЫХОД ИЗ КРИТИКИ**



I. ВВОД В КРИТИКУ

- **ЦЕЛЬ:** СОЗДАНИЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОЙ АТМОСФЕРЫ В НАЧАЛЕ РАЗГОВОРА И СМЯГЧЕНИЕ ВОЗМОЖНОГО НЕГАТИВНОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ КРИТИКИ
- **СРЕДСТВА:** ИСКРЕННЕЕ ПРИЗНАНИЕ ДОСТОИНСТВ КРИТИКУЕМОГО
- **ВАЖНО:** НЕ ПРЕУВЕЛИЧИВАТЬ, ЧТОБЫ НЕ ВЫЗВАТЬ НЕДОВЕРИЕ



II. ФОРМУЛИРОВКА КРИТИЧЕСКОГО ЗАМЕЧАНИЯ

- 1) КРИТИКУЙТЕ НЕ ЛИЧНОСТЬ, А КОНКРЕТНЫЙ ПОСТУПОК.**
- 2) КРИТИЧЕСКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ ДОЛЖНО ЗАКАНЧИВАТЬСЯ
ОПРЕДЕЛЕННЫМИ ПРЕДЛОЖЕНИЯМИ ПО УСТРАНЕНИЮ НЕДОСТАТКОВ.**
- 3) КРИТИКУЙТЕ ПО КОНКРЕТНОМУ ПОВОДУ, НЕ ВСПОМИНАЯ ПРИ ЭТОМ
ПРОШЛЫХ ПРОСТУПКОВ.**
- 4) КРИТИКА ДОЛЖНА БЫТЬ АРГУМЕНТИРОВАННОЙ, ТО ЕСТЬ ОСНОВАННОЙ
НА ФАКТАХ, А НЕ НА СУБЪЕКТИВНЫХ СУЖДЕНИЯХ.**



III. ОПРЕДЕЛЕНИЕ РЕАКЦИИ НА КРИТИКУ

Адекватная реакция

- **Завершение критики**

Реакция «ВОВНУТРИ» (обида)

- **Прием «валидол»**
- **Прием «авансированная похвала»**

Реакция «ВОВНЕ» (агрессия)

- **Предложить критикуемому
принять сказанное как
информацию к размышлению**



IV. ЗАВЕРШЕНИЕ КРИТИКИ

- **ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ ПОДДЕРЖКА («Я УВЕРЕН/А, ВЫ С ЭТИМ СПРАВИТЕСЬ»)**
- **ВОЗМОЖНО: ПРЕДЛОЖЕНИЕ ПОМОЩИ**



КРИТИКА: ОБЩИЕ ПРАВИЛА

- **КРИТИКУЯ КОГО-ЛИБО, НЕ ЖДИТЕ НЕМЕДЛЕННОГО ПРИЗНАНИЯ ОШИБОК: ЛЮБОМУ ЧЕЛОВЕКУ НУЖНО ОПРЕДЕЛЕННОЕ ВРЕМЯ, ЧТОБЫ ПРИНЯТЬ ТО, С ЧЕМ ИЗНАЧАЛЬНО ОН БЫЛ НЕ СОГЛАСЕН, И ИЗМЕНИТЬ СВОИ ВЗГЛЯДЫ.**
- **ЧАСТОЕ ПРИМЕНЕНИЕ КРИТИКИ ПО ОТНОШЕНИЮ К ОДНОМУ И ТОМУ ЖЕ ЧЕЛОВЕКУ МОЖЕТ ПРИВЕСТИ К СНИЖЕНИЮ ЕГО ЧУВСТВИТЕЛЬНОСТИ К ВОЗДЕЙСТВИЮ КРИТИКИ**



УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ОСНОВАН В 1930 ГОДУ

Я-ВЫСКАЗЫВАНИЕ

**- СПЕЦИАЛЬНАЯ ФОРМА ВЫСКАЗЫВАНИЙ, КОТОРАЯ ПОЗВОЛЯЕТ ЗАЯВИТЬ
О СВОЕЙ ПОЗИЦИИ, НО СДЕЛАТЬ ЭТО ТАК, ЧТОБЫ НЕ УСИЛИТЬ
КОНФЛИКТ.**





СТРУКТУРА Я-ВЫСКАЗЫВАНИЯ

**Объективное
описание
события**

Ваша реакция

**Предпочитаемый
вами исход**



УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ОСНОВАН В 1930 ГОДУ

ОБЪЕКТИВНОЕ ОПИСАНИЕ СОБЫТИЯ

**"Когда на моем
столе оставлены
бумаги..."**

**"Когда ваше
баракло разбросано
по всему моему
столу...»**



ОБЪЕКТИВНОЕ ОПИСАНИЕ СОБЫТИЯ: ПЛЮСЫ

- **НЕ ВЫЗЫВАЕТ ЗАЩИТНОЙ РЕАКЦИИ СО СТОРОНЫ
ОППОНЕНТА**
- **ПОЗВОЛЯЕТ ДРУГОМУ ЧЕЛОВЕКУ УВИДЕТЬ СВОИ ДЕЙСТВИЯ В
НОВОМ СВЕТЕ, ВОЗМОЖНО, ОН ДАЖЕ НЕ ПОДОЗРЕВАЛ, ЧТО
ЕГО ДЕЙСТВИЯ ОТРАЖАЮТСЯ НА ВАС**



ВАША РЕАКЦИЯ





ПРЕДПОЧИТАЕМЫЙ ИСХОД

- **СЛИШКОМ КОНКРЕТНАЯ И ОДНОЗНАЧНАЯ ФОРМУЛИРОВКА МОЖЕТ ВЫЗВАТЬ СОПРОТИВЛЕНИЕ, ТАК КАК БУДЕТ ВОСПРИНИМАТЬСЯ КАК СТРЕМЛЕНИЕ ЗАСТАВИТЬ ПОДЧИНИТЬСЯ**
- **ФОРМУЛИРОВАТЬ ПРЕДПОЧИТАЕМЫЙ ИСХОД В ОБЩЕМ ВИДЕ, ОСТАВЛЯЯ СВОБОДУ ВЫБОРА**



РЕКОМЕНДАЦИИ

- **НАЧНИТЕ ФОРМИРОВАТЬ У СЕБЯ ПРИВЫЧКУ ИСПОЛЬЗОВАТЬ Я-ВЫСКАЗЫВАНИЕ (ВМЕСТО ТЫ-ВЫСКАЗЫВАНИЯ) В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ**
- **НЕ ЖДИТЕ НЕМЕДЛЕННОГО ИЗМЕНЕНИЯ ПОВЕДЕНИЯ ДРУГОГО ЧЕЛОВЕКА ПОД ВЛИЯНИЕМ Я-ВЫСКАЗЫВАНИЯ: ЦЕЛЬ Я-ВЫСКАЗЫВАНИЯ ЗАКЛЮЧАЕТСЯ НЕ СТОЛЬКО В ТОМ, ЧТОБЫ ПОВЛИЯТЬ НА СОБЕСЕДНИКА, СКОЛЬКО В ТОМ, ЧТОБЫ ПОСТАВИТЬ ЕГО В ИЗВЕСТНОСТЬ О ВАШЕЙ ТОЧКЕ ЗРЕНИЯ.**



ПРИМЕР

**Когда на меня повышают голос
(объективное описание события)**

**Я чувствую себя униженным (ваша
реакция)**

**И мне хотелось бы иметь возможность
обсуждать спорные вопросы с вами в
нормальной обстановке
(предпочитаемый исход)**