

Конфликтогены

и техники

профилактики

конфликтов

- **Конфликтогены** - слова, действия, которые могут привести к конфликту.
- Коварную суть конфликтогенов можно объяснить тем, что мы гораздо более чувствительны к словам других, нежели к тому, что говорим сами.
- **Задание:** Создайте свой список конфликтогенов.

Типы конфликтогенов

- Прямое негативное отношение: Приказания, угроза, замечания, критика, обвинения, насмешка, издевка, сарказм
- Снисходительное отношение: Унизительное отношение, унизительная похвала, упрек, подшучивание
- Хвастовство: Восторженный рассказ о своих реальных и мнимых успехах
- Менторские отношения: Категорические оценки, суждения, высказывания; навязывание своих советов, своей точки зрения; напоминания о неприятном; нравоучения и поучения
- Нечестность и неискренность: Утаивание информации; обман или попытка обмана; манипуляция сознанием человека
- Нарушение этики: Причиненные случайно неудобства без извинения; игнорирования партнера по общению (не поздоровался, не пригласил есть, игнорирует и т.д.); перебивание собеседника; перекладывание ответственности на другого человека
- Регрессивное поведение: Наивные вопросы; ссылка на других при получении справедливого замечания; пререкания

Слова-конфликтогены

- Слова, выражающие недоверие: "я вам не верю", "вы не разбираетесь" и подобные.
- Слова оскорбительного характера: "идиот", "подонок", "тряпка" и подобные.
- Угрозы: "ты ещё пожалеешь", "я вам ещё это припомню" и подобные.
- Насмешки: "очкарик", "дистрофик", "мямля" и подобные.
- Сравнения: "установился как баран", "роешься в бумагах, как свинья в апельсинах", "повторяешь как попка-дурак" и подобные выражения.
- Слова, выражающие отрицательное отношение: "я не хочу с тобой разговаривать", "ты мне неприятен" и подобные.
- Слова-должествования: "вы обязаны", "ты должен" и подобные.
- Обвинения: "это все ты испортил", "все из-за вас" и подобные.
- Слова, выражающие категоричность: "всегда", "ни за что", "никто" и подобные.
- Упоминание отрицательного отношения к собеседнику другими людьми: "не зря твой бывший начальник говорил...", "говорят, вы в прошлом..." и подобные выражения.

Техники профилактики и снижения конфликтного взаимодействия

- Парафраз - пересказ, изложение текста своими словами
- Парафразами называются разные виды переработки текста: подробное объяснение краткого текста, сокращённое изложение большого текста, упрощённое изложение трудного для понимания текста с краткими разъяснениями, переложение прозаического текста в стихи, переложение стихов в прозу и т.п.
- Задача техники Парафраз при конфликте – убрать эмоции и оставить сухую суть. За счет этого уходит какая-то часть эмоций, и диалог становится более конструктивным.

- Пример, использования техники Парафраз

«Я стараюсь делать все правильно, вовремя выполняю все задания, а на мои старания никто не обращает внимания, потому что у учителя есть

любимчики, а я не вхожу в их число, меня не любят не замечают и т.п.»

Парафраз: «Если я вас правильно понял, вам недостаточно внимания со стороны учителя?»

- Ошибки техники Парафраз
- Дословное повторение высказываний клиента — попугайство.
- Добавлять что-либо от себя, привносить своё содержание или смысл.
- Незаметно сужать содержание слов клиента.

- Попробуйте применить технику Парафраз на следующих примерах:
 - «Белеет парус одинокий. В тумане моря голубом! Что ищет он в стране далёкой? Что кинул он в краю родном?»
-

- "Я помню чудное мгновенье. Передо мной явилась ты, как мимолётное виденье, как гений чистой красоты".
- «Я вас любил: любовь ещё, быть может, В душе моей угасла не совсем; Но пусть она вас больше не тревожит; Я не хочу печалить вас ничем.»

- «Я-сообщение» является более эффективным способом коммуникации, сохраняет благоприятные взаимоотношения между людьми.
- *Например:*
- Ты никогда не выносишь мусорное ведро. - Я устала, вынеси, пожалуйста, мусорное ведро.
- Выключи немедленно эту музыку. - У меня болит голова, выключи, пожалуйста, музыку.
- *Преимущества «Я – сообщений»:*
- - позволяет выразить свои негативные чувства, а не подавлять их;
- - мы, как бы снимаем с себя маску «воспитателя» и становимся самими собой, приближаемся друг к другу;
- - когда мы искренни и открыты в выражении своих чувств, наш собеседник тоже начинает доверять нам.

- Измените Ты-высказывание в Я-высказывание
- 1. Сергей, Вы очень навязчивы.
- 2. Ты не вымыл руки.

- 3. Когда, наконец, ты будешь работать с полной отдачей?!
- 4. Вы медленно работаете.
- 5. Вы меня не поняли.
- 6. Ты невнимателен.
- 7. Вы агрессивный человек, с вами невозможно разговаривать!
- 8. Ты вечно забываешь мне позвонить!
- 9. Вы кричите.
- 10. Вы не умеете доводить дело до конца.

Техника бесконечного уточнения

- Техника, позволяющая снизить агрессивность партнёра, выяснить его цель, направить конфликт в конструктивное русло, путем задавания уточняющих вопросов.
- При применении техники крайне важно стараться прояснить позицию нападающего, а не ответить ему встречным нападением, последовательно удерживаться в когнитивном слое исследования проблемы.

- Существует несколько форм данной техники:
 - А) Уточняющий вопрос, требующий содержательного и развернутого ответа .
-

- *Вечно Вы говорите глупости! Ваше предложение абсурдно!*
- *Что в этом предложении кажется Вам самым уязвимым для критики?*
- Б) Самоуточнение - подробное объяснение партнеру своей собственной позиции
- *Ну почему ты такой чувствительный?*
- *Видишь ли, меня действительно легко задеть, я стараюсь стремиться к совершенству. Любые промахи и неудачи вводят меня в состояние дискомфорта.*

- Варианты для задания:
- 1. Делай, делай, толку все равно никакого не будет...
- 2. Ты в джинсах выглядишь ужасно!
- 3. Твое предложение просто смешно!
- 4. Почему ты разговариваешь со мной в подобном тоне? Я что – пустое место для тебя?!
- 5. Ты слишком самоуверен(а)!