

Психология конфликта

Между тем, что я думаю,
тем, что хочу сказать,
тем, что я, как мне кажется, говорю,
тем, что я говорю,
и тем, что вы хотите услышать,
тем, что, как вам кажется вы слышите,
тем, что вы слышите,
тем, что вы хотите понять,
тем, что вы понимаете, стоит 10 вариантов
возникновения непонимания.

Основные элементы конфликта

- Стороны конфликта
- Предмет конфликта
- Образ конфликтной ситуации
- Мотивы конфликта
- Позиция конфликтующих сторон

Позиция	Описание
Оценочная позиция	Оценка правильности или неправильности действий клиента. Хороший он или плохой. «Я в порядке, а ты нет», «Я лучше тебя», «Ты хуже меня».
Долженствование	Отношения с клиентом строятся только на договорных отношениях.
Прямые проявления превосходства	Приказание, угроза, замечание или любая другая отрицательная оценка, критика, обвинение, насмешка, издевка, сарказм.
Снисходительное отношение	Проявление превосходства, но с оттенком доброжелательности. Конфликтогеном является и снисходительный тон: «Не обижайтесь»...
Хвастовство	Восторженный рассказ о своих успехах, истинных или мнимых, вызывает раздражение, желание «поставить на место» хвастуна.
Категоричность, запелляционность	Проявление излишней уверенности в своей правоте, самоуверенности; предполагает своё превосходство и подчинение собеседника.
Навязывание своих советов	Советчик, по существу, занимает позицию превосходства.
Перебивание собеседника, повышение голоса или когда один поправляет другого	Тем самым перебивающий демонстрирует, что его мысли более ценны, чем мысли других, а поэтому именно его надо слушать.
Нарушение этики (намеренные или непреднамеренные)	использовать чужую мысль без ссылки на автора. доставить неудобство (нечаянно толкнул, наступил на ногу) и не извиниться; не пригласил сесть;
Подшучивание	Его объектом обычно становится тот, кто почему-то не может дать достойный отпор. Ведь осмеянный будет искать возможность расквитаться с обидчиком.
Обман или попытка обмана	Это средство добиться цели нечестным путём и оно является сильнейшим конфликтогеном
Напоминание (возможно и	Например, о какой-то проигрышной для собеседника ситуации

Технология решения конфликта



Пути решения конфликта

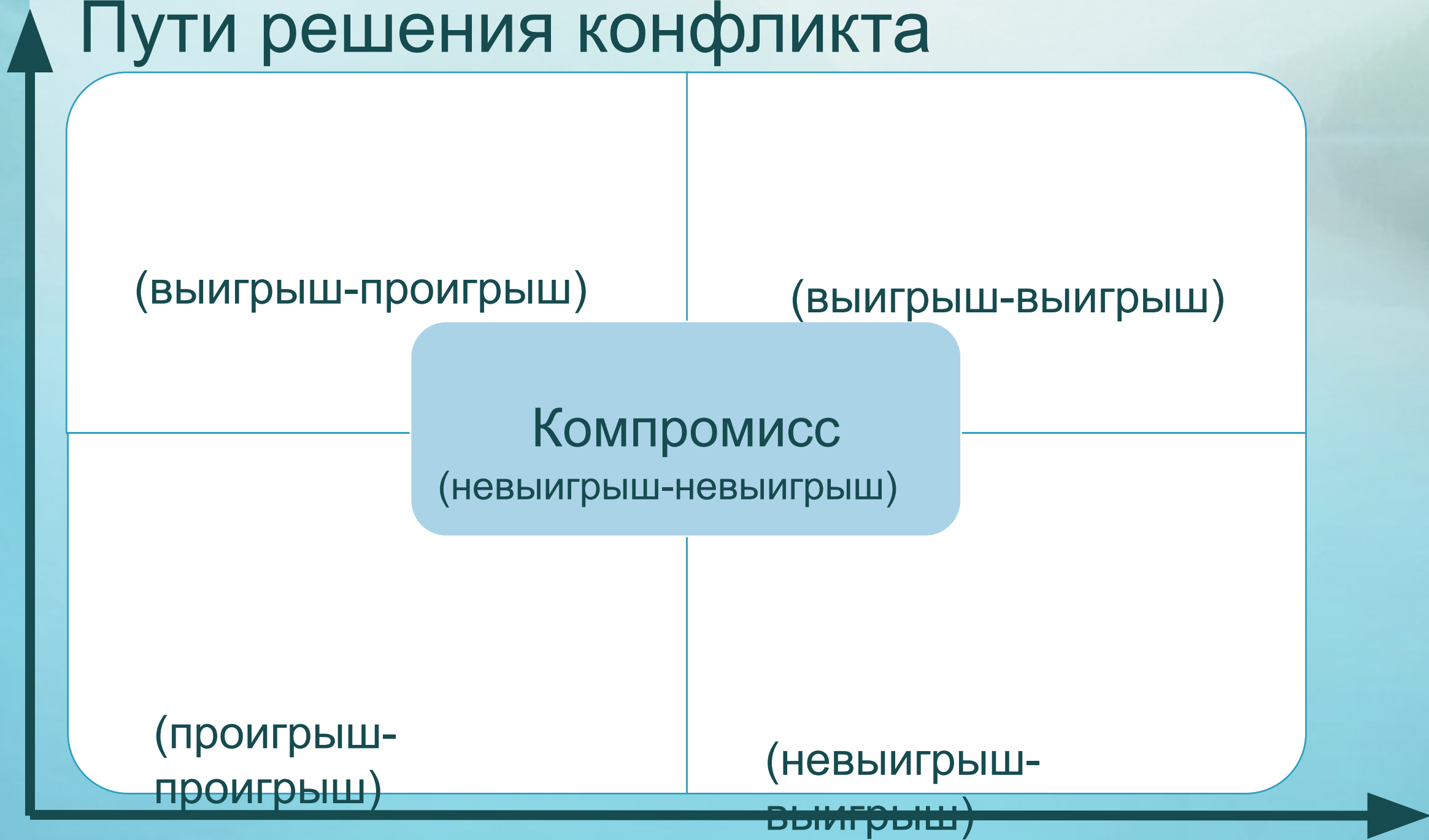
(выигрыш-проигрыш)

(выигрыш-выигрыш)

Компромисс
(невыигрыш-невыигрыш)

(проигрыш-
проигрыш)

(невыигрыш-
выигрыш)



Техника противодействия прессинга

- Техника «Заигранная пластинка»
- Техника «Туман»
- Техника «Бесконечных распросов»
- Техника «Согласие в несогласии»
- Техника «Заигранная пластинка»