

Проект «Новый путь»

БФ «Дорога к дому»

Руководитель

Цыбанова Ольга Леонидовна

Психолог

Захарова Наталия Владимировна

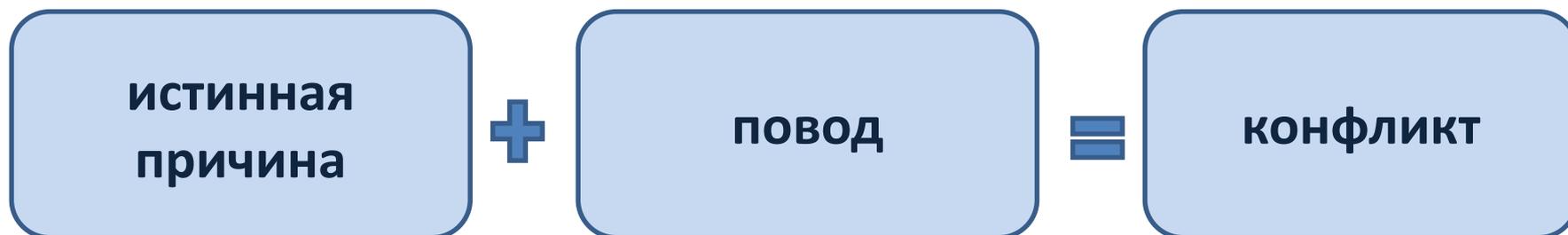


Дорога к дому

Северсталь



- 1) Конфликт – это осознанное противоречие между общающимися личностями при наличии попыток разрешения противоречия на фоне эмоциональных состояний (К.К. Платонов, 1977).
- 2) Конфликт – предельно обостренное противоречие, связанное с острыми эмоциональными переживаниями (П.И. Пидкасистый, 1998).
- 3) Конфликт есть действие противоположных, несовместимых в данной ситуации тенденций, мотивов, интересов, типов поведения (А.А. Ершов, 1980).



виды конфликта по функциональности (Гулевич, Сариева, 2015)



Дорога к дому



К
О
Н
Ф
Л
И
К
Т
Ы

деструктивные

конструктивные

Разрушение отношений между участниками

Снижение обмена информацией

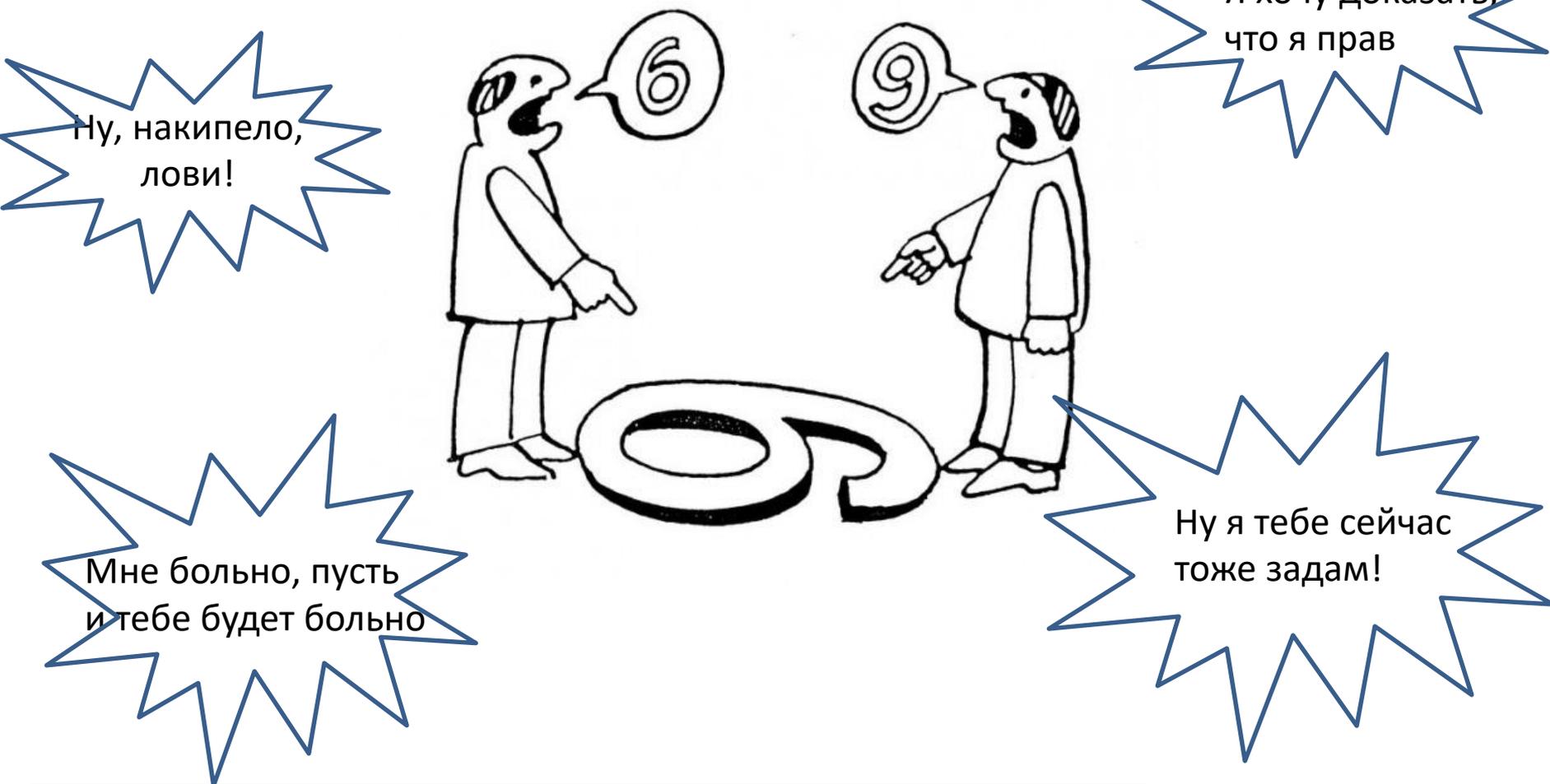
Ухудшение результативности

Усиление обмена информацией

Принципиально новое решение проблемы

Выход на новый уровень отношений

Неумение разрядить конфликтную ситуацию, понять ошибки и просчеты может стать причиной постоянной напряженности





Дорога к дому



- ❖ **Позиция на равных**
- ❖ **Быть другим – наше право. Мы- разные и это норма!**
- ❖ **Отрицательные эмоции – это хорошо!**
- ❖ **У всех есть личные границы и право их защищать!**
- ❖ **Мы- равноправные участники конфликта**

Люди похожи на дикобразов, идущих по ледяной снежной пустыне:

они жмутся друг к другу от холода и страха,

и колют друг друга своими иглами.

Шопенгауэр.

- ❖ Сохраняю позицию
- ❖ Осознаю/ читаю/контролирую эмоции
- ❖ Проясняю проблему/ выясняю истинные мотивы
- ❖ «Снижаю градус» эмоций – даю поддержку и понимание
- ❖ Выбираю стратегию

Разрешить конфликт –

это значит

устранить конфликтную ситуацию и исчерпать инцидент

Приспособление:

человек жертвует своими интересами, чтобы удовлетворить интересы другого

Способы разрешения конфликта

Сотрудничество:

человек отстаивает свои интересы, но и старается чтоб не пострадали интересы другого

Избегание:

человек пытается не заниматься конфликтом (игнорировать конфликт или покинуть место)

Компромисс:

частичное удовлетворение двух сторон



Конфликтогены – это слова, действия (или бездействия), направленные на личность другого человека, способные вывести его из равновесия.

Характер конфликтогена	Форма проявления
Прямое негативное отношение	Приказы, угрозы, замечания, критика, обвинение, насмешка, издевка, сарказм
Снисходительное отношение	Подшучивание, проявление жалости
Хвастовство	Восторженный рассказ о своих реальных и мнимых успехах
Менторское отношение	Категоричные оценки, суждения, высказывания, навязывание советов, своей точки зрения, напоминание о неприятном, нравоучения, поучения
Нечестность, неискренность	Утаивание информации, обман, попытка обмана, манипуляция сознанием человека
Нарушение этики	Причинение неудобств, игнорирование партнера по общению, перебивание собеседника, перекладывание ответственности на другого
Регрессивное поведение	Наивные вопросы, ссылки на других, оправдания, пререкание

Слова, которые помогут в конфронтации

«Да». Даже аргументы против нужно начинать со слова «да» — человеку свойственно успокаиваться, когда с ним соглашаются.

«Мы». Не «мы против вас», а «мы с вами». Попробуйте включить себя и другого участника конфликта в одну социальную группу: люди проще встают на сторону представителей «своего племени».

«Я понимаю, что вы расстроены» — в ответ на все попытки оскорбить вас. Так вы одновременно отвергаете оскорбление и даруете за него прощение.

«Это действительно нелегко» и прочие фразы, которые покажут: вы осознаете, что вашему противнику живется несладко, но ситуация требует дополнительных усилий.

«Давайте оба возьмем тайм-аут и встретимся через час (в три, завтра в десять)» — если вы понимаете, что собеседник под натиском эмоций утратил связь с реальностью.

Не использовать ответы типа «Да, но...» используйте фразы : «Я понимаю ваши чувства, и в то же время..., Вы правы, и вместе с тем..., Мы с вами пришли к согласию по следующим моментам...

«Я вас услышал/а» — почти запрещенный прием. Употреблять только в том случае, если негативная аргументация пошла по кругу, и круг это третий.

Инициатор разговора - вы



Озвучиваем суть проблемы



**Обозначить последствия
проблемы**



**Признайте свой вклад
в проблему**

**Инициатор разговора -
оппонент**



проясняем суть проблемы
предмет, факты, точки
наибольшего разногласия и точки
возможного сближения позиций



**разработать варианты
решения проблемы**
выбрать оптимальный для обеих
сторон



**строго придерживаться
выполнения взятых на себя
обязательств**



- 1. Признать существование конфликта** т.е. наличие противоположных целей, методов у оппонентов, определить самих участников конфликта.
- 2. Определить возможность переговоров.** договориться о возможности проведения переговоров и уточнить, каких именно переговоров: с посредником или без него; кто может быть посредником, равно устраивающим конфликтующие стороны.
- 3. Согласовать процедуру переговоров:** оговорить сроки, место, процедуру ведения переговоров, время начала совместного обсуждения.
- 4. Выявить круг вопросов, составляющих предмет конфликта.** определить, что является предметом конфликта, а что не является. Выработать совместные пути к решению проблемы, уточняются позиции сторон, определяются точки наибольшего разногласия и точки возможного сближения позиций.
- 5. Разработать варианты решений.** Несколько вариантов решений с расчетом затрат по каждому из них, с учетом возможных последствий.
- 6. Принять согласованное решение.** Прийти к общему решению, которое целесообразно представить в виде резолюции, договора о сотрудничестве и др.
- 7. Реализовать принятое решение на практике.** Конфликтующие стороны должны продумать, как организовать выполнение принятого решения, определить задачи каждой из конфликтующих сторон в реализации результатов переговоров, зафиксировав в согласованном решении

Гришина Н. В. «Если возникает конфликт», «Психология конфликта»

Козлов Н.И. «Как относиться к себе и людям, или практическая психология на каждый день»

<http://nkozlov.ru/book/books-s209.html>

М. В. Клименских И. А. Ершова «Педагогические конфликты в школе»

Иванова Е.Н. «Эффективное общение и конфликты»

Лебедева М.М. «Конфликтная ситуация: пути выхода // Обществознание в школе»

Сафьянов В.И. «Этика общения: проблема разрешения конфликтов»

Сорокина А.И. «Проблемы конфликтности в педагогической психологии»

Ушакова Т.М., Латынов В.В. Оценочный аспект конфликтной речи //

Вопросы психологии, 1995. – № 5.



Достичь большего вместе