



СОЛНЫШКО

общение



В этом
выпуске:

В споре рожда- 2
ется истина

Классификация 3
конфликтов

Сигналы, пре- 4
дупреждающие
конфликт

Стратегии вы- 5-
хода из кон- 6
фликта

Типичные 7
ошибки

Правила пове- 8
дения в кон-
фликте

Способы бес- 9
конфликтного
общения

Тест 10
«Конфликтный
ли вы человек?»

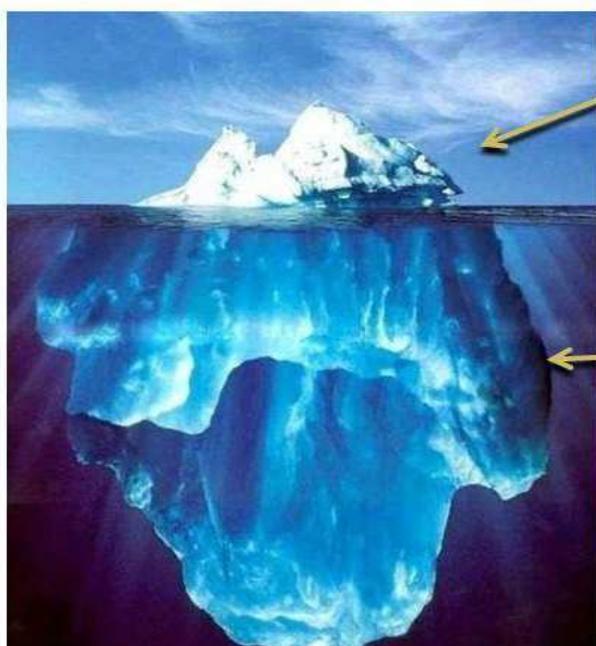


без конфликтов



В споре рождается истина ...

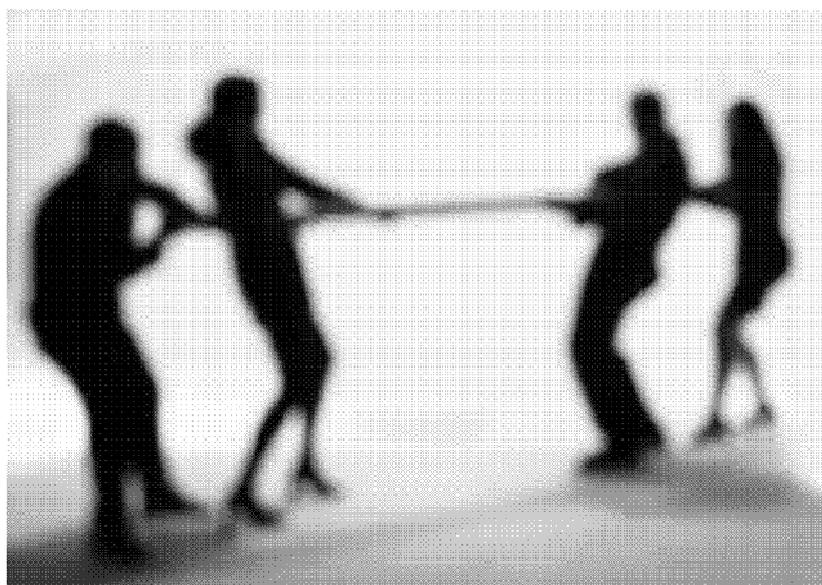
Что такое конфликт?



СКАНДАЛ

ПРИЧИНЫ
КОНФЛИКТА,
САМ КОНФЛИКТ

Конфликт – это столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимоотношениях или межличностных действиях индивидов или групп людей, связанное с острыми эмоциональными переживаниями.



Классификация конфликтов

Быстротекущие конфликты – отличаются большой эмоциональностью, крайними проявлениями негативного отношения конфликтующих. Иногда такого рода конфликты заканчиваются тяжелыми и трагическими исходами. В основе таких конфликтов чаще всего лежат особенности характера, психического здоровья личности.

Острые длительные конфликты – возникают в тех случаях, когда противоречия достаточно устойчивые, глубокие, труднопримиримые. Конфликтующие стороны контролируют свои реакции и поступки. Разрешать такие конфликты непросто.

Слабовыраженные вялотекущие конфликты – характерны для противоречий, носящих не очень острый характер, либо для столкновений, в которых активна только одна из сторон ; вторая стремится обнаружить четко свою позицию или избегает, по мере возможности, открытой конфронтации. Разрешение такого рода конфликтов сложно, многое зависит от

Слабовыраженные быстропротекающие конфликты – наиболее благоприятная форма столкновения противоречий, однако легко спрогнозировать конфликт можно только в том случае, если он был единственный.



Сигналы, предупреждающие конфликт

Кризис - в ходе кризиса обычные нормы поведения теряют силу, появляется нежелание решать текущие задачи, невозможность контакта



Недоразумение и инциденты

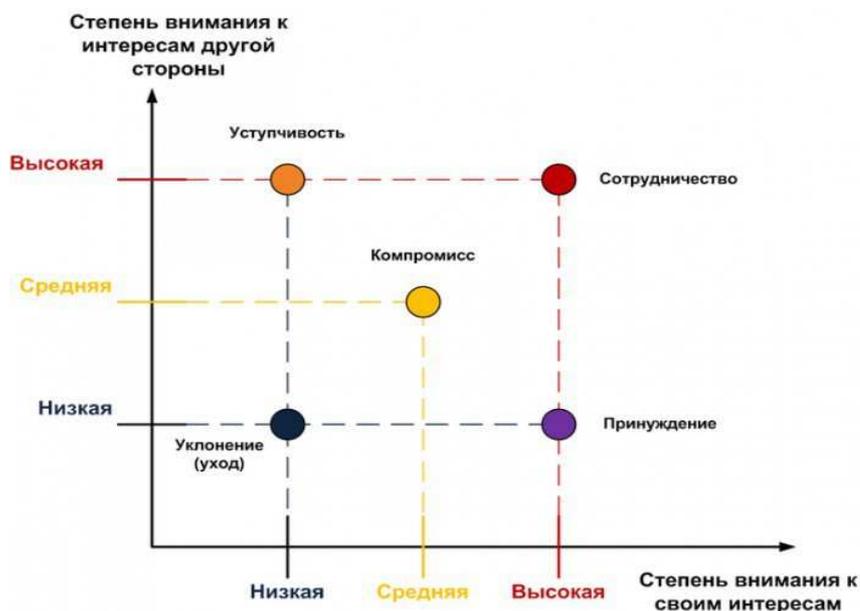
Напряжение - это еще один сигнал о наличии конфликтной ситуации. Состояние напряжения искажает наше восприятие другого человека и многих его действий. Избегание контактов, увеличение дистанции, искажение воспри-

Дискомфорт это интуитивное ощущение, что что-то не так, хотя выразить его словами трудно.



Стратегии выхода из конфликта

Стратегия выхода из конфликта представляет собой основную линию поведения участника на его заключительном этапе. Выделяют пять основных стратегий: **соперничество, компромисс, сотрудничество, избегание и приспособление**.



Соперничество

Соперничество, конкуренция— открытая борьба за свои интересы, упорное отстаивание своей позиции.

Соперничество заключается в навязывании другой стороне предпочтительного для себя решения. Соперничество оправдано в случаях :

явной конструктивности предлагаемого решения ; выгоды результата для всей группы, организации, а не для отдельной личности или микрогруппы ; важности исхода борьбы для проводящего данную стратегию ; отсутствии времени на уговоры.



Компромисс

Компромисс— урегулирование разногласий через взаимные уступки.

Компромисс состоит в желании участников завершить конфликт частичными уступками. Он характеризуется отказом от части ранее выдвигавшихся требований, готовностью признать претензии другой стороны частично обоснованными, готовно-

стью простить. Компромисс эффективен в случаях: понимания участником, что он и соперник обладают равными возможностями ; наличия взаимноисключающих интересов; удовлетворения временным решением; угрозы потерять все. Сегодня компромисс — наиболее часто используемая



Сотрудничество

Сотрудничество— совместная выработка решения, удовлетворяющего интересы всех сторон: пусть длительная и состоящая из нескольких этапов, но идущая на пользу делу.

Сотрудничество считается наиболее эффективной стратегией поведения в конфликте. Оно предполагает на-

правленность оппонентов на конструктивное обсуждение проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника в поиске решения. Наиболее эффективно в ситуациях : сильной взаимозависимости участников ; склонности обоих игнорировать различие во власти ; важности решения для обеих сторон



Избегание

Уход от решения проблемы или избегание, является попыткой уйти из конфликта при минимуме затрат. Отличается от аналогичной стратегии поведения в ходе конфликта тем, что участник переходит к ней после неудачных

попыток реализовать свои интересы с помощью активных стратегий. Собственно разговор идет не о разрешении, а о затухании конфликта. Уход может быть вполне конструктивной

реакцией на затянувшийся конфликт. Избегание применяется при отсутствии сил и времени для решения противоречия, стремлении выиграть время, наличии трудностей в определении линии поведения.



Приспособление

Приспособление (изменений своей позиции, перестройка поведения, сглаживание противоречий, поступаясь иногда своими интересами).

Приспособление или уступка, рассматривается как вынужденный или добровольный отказ от борьбы и сдача своих позиций. Принять такую стратегию участника вынуждают разные мо-

тивы : осознание своей неправоты, необходимость сохранения хороших отношений с участником, сильная зависимость от него ; незначительность проблемы. Кроме того, к такому выходу из конфликта приводит значительный ущерб, полученный в ходе борьбы, угроза еще более серьезных негативных последствий, от-



Типичные ошибки конфликтующего человека



1. Отстаивает свою точку зрения и не думает, как решить проблему.

2. Ведет себя негибко, неспособен изменить тактику, переключиться на другое.

3. Нетерпим к инакомыслию, не может перейти на другую позицию, пойти на компромисс.

4. Мыслит стереотипно, стремится

втиснуть решение в рамки существующих норм, традиций, правил.

5. Отвлекается от основной цели на другие, побочные цели, уходит в сторону от главной проблемы.

6. Видит только один путь решения или одну альтернативу, а не их многовариантность.

7. Работает только в

предметной области, не может рефлексивно анализировать и двигаться к взаимодействию.

8. Создает препятствия для свободной, творческой полемики, генерированию идей, излишне критикует, нагнетает страх и т.п.

9. Без нужды соглашается с мнением других, если они уступают, приспособляются

Табу в конфликтной ситуации

Нельзя:

1. Критически оценивать партнера.
2. Приписывать ему низменные или плохие намерения.
3. Демонстрировать знаки превосходства.
4. Обвинять и приписывать только клиенту ответственность.
5. Игнорировать его интересы.

6. Видеть все только со своей позиции.
7. Уменьшать заслуги партнера и его вклад.
8. Преувеличивать свои заслуги.
9. Раздражаться, кричать, нападать.
10. Задевать «болевые точки» и уязвимые места партнера.
11. Обрушивать на партнера множество



Правила поведения в конфликте

1. Дай партнеру «выпустить пар».
2. Требуй обоснования его претензий или обвинений.
3. Используй неожиданные приемы для погашения его агрессии.
4. Свою негативную оценку подавай в виде отражения

- собственных чувств.
5. Предлагай партнеру сформулировать желаемый конечный результат.
6. Рассматривай проблему конфликта, как задачу из учебника и ищи ее решения.
7. Дай партнеру «сохранить свое лицо».

8. Отражай как эхо его высказывания, чтобы избежать непонимания.
9. «Сохраняй и свое лицо», удерживайся в позиции «на равных».
10. Не бойся компромисса и не уходи от извинений.
11. Оформляй принятую договоренность.



ЭТО ВАЖНО!

Прочтите Внимательно Этот Текст!

Способы бесконфликтного общения

Я-сообщение – это безопасный способ высказывания своих эмоций, ощущений и пожелание, каким вы видите отношения в будущем.

Вот схема-основа для построения такого сообщения

Я чувствую ... (эмоция), когда кто-то ... потому что..... поэтому в следующий раз я хочу....

Я чувствую:

1. используйте слова, которые точно описывают ваши чувства
2. не преувеличивайте чувство (не манипулируйте)
3. Не используйте жертвенных слов и жертвенной мимики

Когда кто-то:

1. описываем поведение точно (то что видно и слышно, а не то, что кажется)
2. не используем обидных слов

Потому что я:

1. будьте максимально

конкретны
 2. не преувеличивайте эффект влияния, так как может вызвать скептическое отношение
 3. не используем слов, которые хорошо звучат, но не являются правдой

В следующий раз я хотела бы:

1. говорим прямо о своих желаниях
2. мы должны быть логичны, корректны и последовательны

Например: *я сержусь, когда берут мои вещи без разрешения, поэтому прошу тебя в следующий раз спрашивать.*

Обычно это происходит так: "ты зачем взял мои вещи?!" (это ты-сообщение, оно вызывает негативную реакцию)

Дело в том, что порой мы и сами не знаем, чего мы хотим от человека, а данный способ помогает и нам разобраться в том, какого конечного результаты

мы хотим добиться.

Для того, чтобы освоить данную технику вспомните реальные ситуации и попробуйте

Обратная связь подаётся раньше конфликта и только в искренних доверительных отношениях, когда оба готовы работать над взаимным общением.

Здесь вы можете отмечать слова, поступки, действия оппонента, не затрагивая его личности. Способ применяется только в эмоционально-спокойном состоянии, можно с юмором. Допустим: О! Чувствуешь, опять в тебе Карлсон заговорил?



БЕЗ ДРУГА В ЖИЗНИ ТУГО

MyShared

Активное слушание, под активным слушанием понимают выраже-

**ВЫПУСК
ПОДГОТОВИЛИ:
ГОНОСТАРЕВА А.К.,
ГОРЕЛОВ ДМИТРИЙ,
ГОРЕЛОВ ЕВГЕНИЙ,
МАКАРОВ ЕВГЕНИЙ,
МОЗИКОВ ИВАН,
МАКАРЫЧЕВА
НАДЕЖДА,
БАЕВА АНАСТАСИЯ,
ЛЮБИМОВА
АЛЕКСАНДРА,
СОКОЛОВ ИВАН**

Тираж: 1 публикация

**Один за всех и все за
одного!**

Телефон:
8(48532) 2-02-36
Эл. почта :
goouyaoydd@mail.ru

Наш адрес: г. Углич, ул.
Ольги Берггольц. д 6


ГУ ЯО «Угличский
детский дом»

Тест «Конфликтный ли вы человек?»

Тест «Конфликтный ли вы человек?»

- В жизни нередко возникают спорные ситуации, или, иначе говоря, конфликты. Разные люди в таких ситуациях ведут себя по-разному: одни стараются конфликт погасить, решить проблему мирным способом; другие – наоборот, вспыхивают как спички, и конфликт тоже разгорается, становится еще больше.

Чтобы узнать, какой характер у вас, проведем тест.

Вопросы анкеты:

1. Когда кто-то спорит, я обычно тоже вмешиваюсь.
2. Я часто критикую других.
3. Я не люблю уступать.
4. Если кто-то проходит без очереди, я делаю ему замечание.
5. Если подают еду, которую я не люблю, я возмущаюсь.
6. Если меня толкнули, я всегда даю сдачи.

7. Если моя команда выиграла, я могу высмеивать противника.

8. Меня трудно назвать послушным.

9. Когда берут мои вещи без спроса, я могу сильно разозлиться.

10. Меня легко обидеть. Затем подсчитывается количество положительных ответов:

0-2 – у вас миролюбивый характер;

3-5 – обычно вы стараетесь избегать конфликтов;

6-8 – у вас часто бывают проблемы с общением;



Подготовлено по материалам:

«Необходимость конфликта (Конфликт — Проблема — Человек (а))»

Методические материалы и тексты... Автор и составитель: к. ф. н. Е. Н. Волков.

<http://900igr.net/kartinka/psikhologija/obschenie-bez-konfliktov-173476.html>