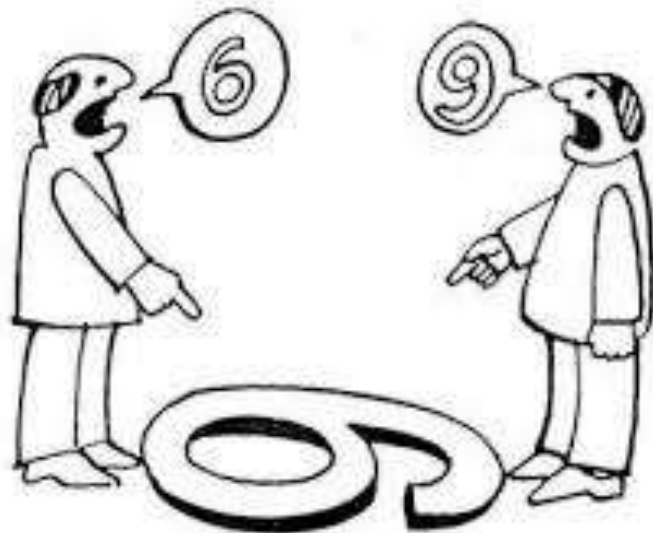


Казахский Национальный университет имени аль-Фараби
Факультет философии и политологии
Кафедра общей и прикладной психологии

Конфликтологическая грамотность: инструменты предупреждения и разрешения конфликта



Садвакасова Зухра Маратовна – к.п.н., доцент
zuhra76@mail.ru

Понятие «Конфликтологическая грамотность»

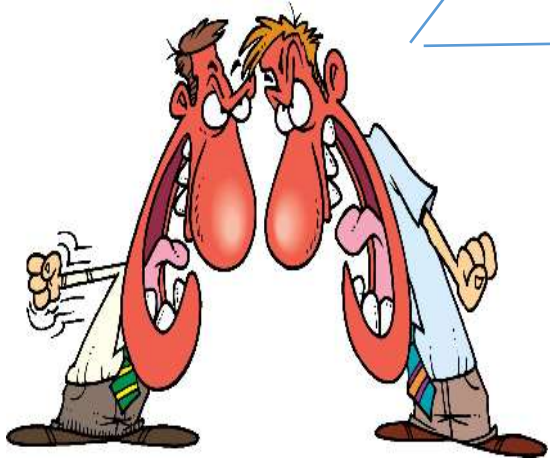
- **«Конфликтологическая грамотность»** - стремление найти наиболее эффективный способ урегулирования конфликтов. Согласие самим собой и окружающим миром выступает важнейшим условием счастливой жизни каждого человека.



Примеры (дд, школа учитель нач.классов)

Понятие «Конфликт» («столкновение»)

«К» - это воспринимаемая **несовместимость** действий и целей
(Д.Майерс)



- «К» – это **опасение** хотя бы одной стороны, что её **интересы нарушает**, ущемляет, игнорирует другая сторона» (Уильям Линкольн)

Модель пять стадии конфликта (Ньюфельдт Р., Фаст Л.)

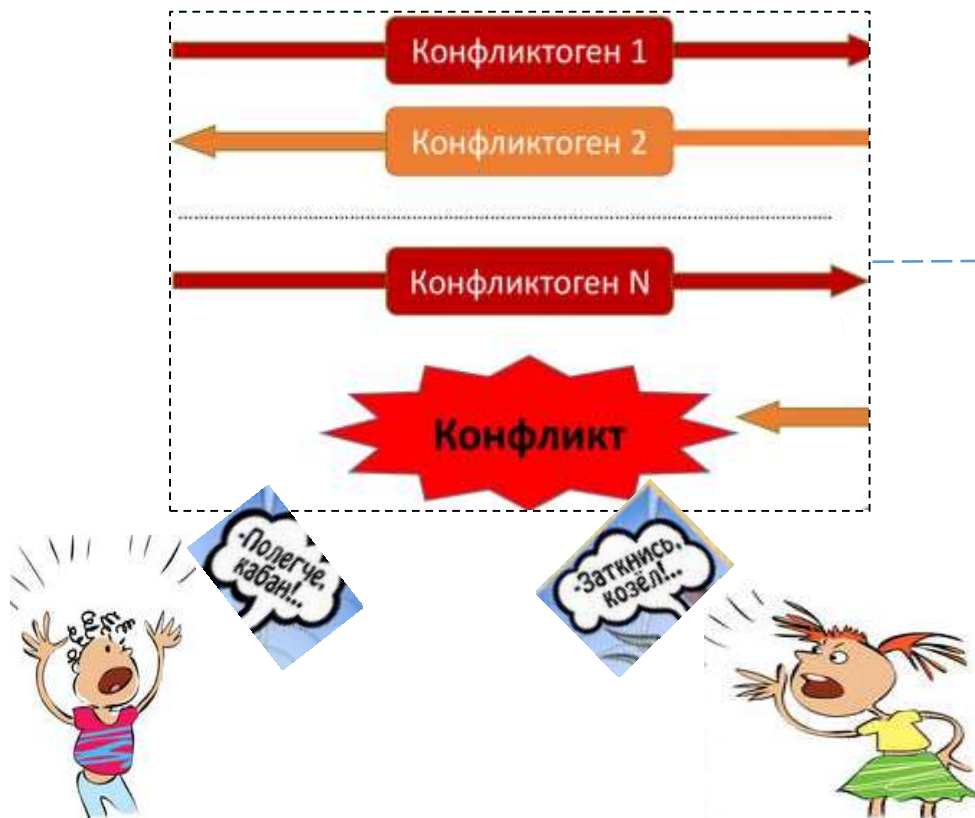


Пирамида конфликта



Природа и механизм конфликта

- **Конфликтоген** — это обстоятельства, СЛОВА, ДЕЙСТВИЯ, ПОСТУПКИ, которые могут привести к конфликту, вызывают возмущение, ярость, злость и другие отрицательные ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ СОСТОЯНИЯ (Е.Г.Сорокина)



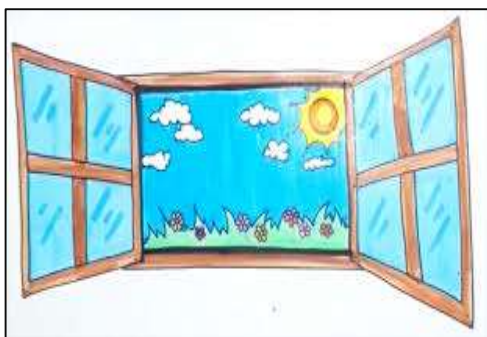
КОНФЛИКТОГЕНЫ



- Нарушения этики
- Прямое негативное отношение
- Хвастовство
- Нечестность и неискренность
- Регрессивное поведение



«Диалог глухих»



- «**Закрытые окна**» невозможно разрешать грамотно конфликт.
- При неадекватном восприятии не может конструктивно разрешиться конфликт, а может затянуться на долгое время имея свои негативные, разрушающие последствия.
- Чтобы окна открылись и пошел свежий воздух важно обоим сторонам раскрыться и быть готовыми к сотрудничеству, понимая, что конфликт обоим не выгоден и нужно его конструктивно разрешать при грамотном руководстве в конфликте

Подходы разрешения и урегулирования конфликта

Возможности воздействия на конфликт (Кристофер Митчел)

Поведение



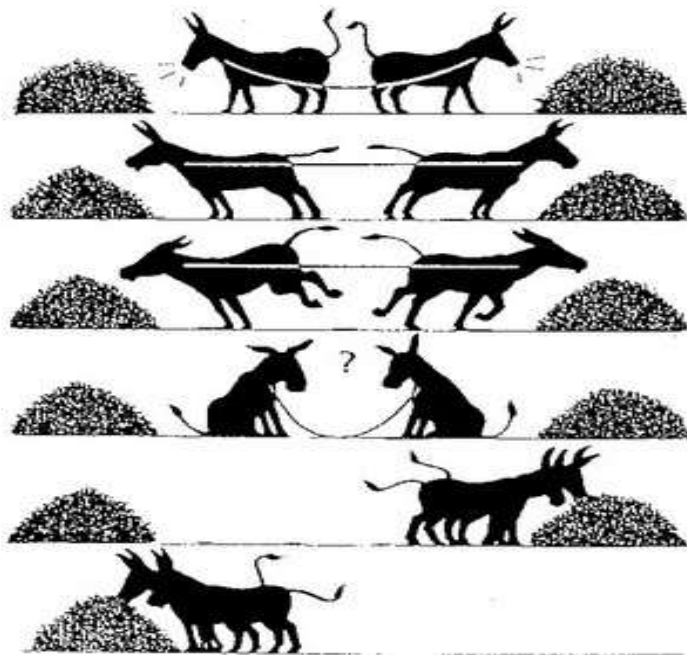
Ситуация



Позиция /восприятие



- Важно не занимать позу «Буриданова осла», а уметь вовремя остановиться и включить внутри «Силу намерения» («Терапия мудрости») и умного решения разрешить грамотно, выстраивая стратегии конструктивного поведения в повседневной жизни.



Стоит ли втягиваться в конфликт?



Цена конфликта состоит из:

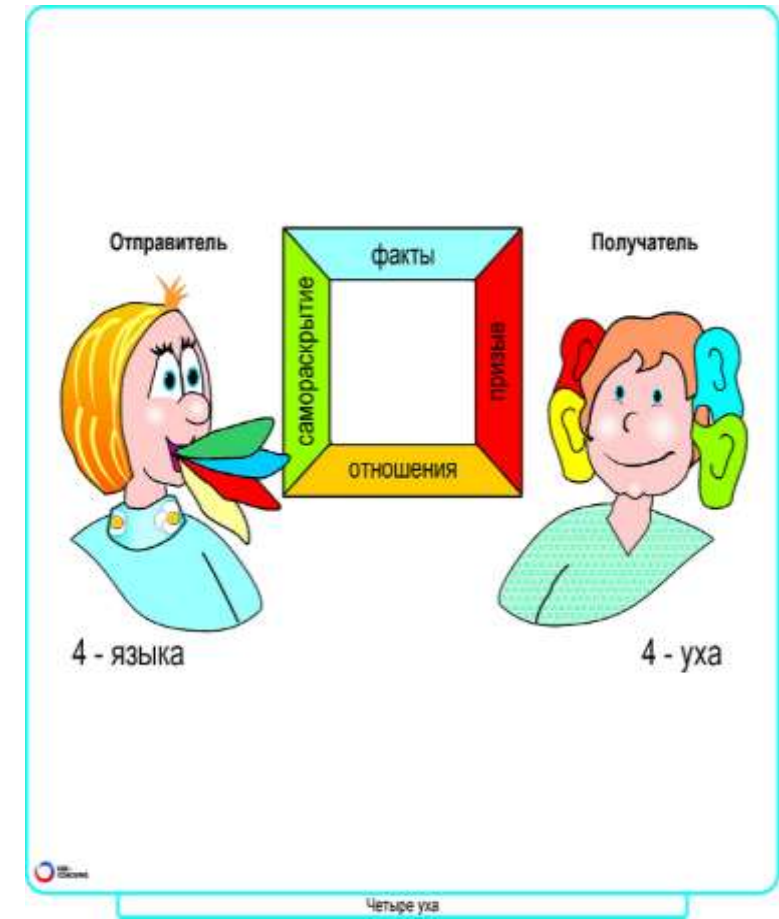


1. **Расходы...какие?**
2. **Потери...какие?** (время, производство в деятельности)
3. **Утраты...какие?** (связи, контакты)
4. **Эмоциональные цены?** (болезненная фиксация)



Техника открытого разговора (А.Я. Анцупов)

1. Заявить, что конфликт невыгоден обоим
2. Предложить конфликт прекратить
3. Признать свои ошибки, уже сделанные в конфликте
4. Сделать уступки, где это возможно
5. Высказать пожелания об уступках
6. Спокойно, без негативных эмоций обсудить взаимные уступки, при необходимости скорректировать
7. Если удалось договориться, то как-то зафиксировать, что конфликт исчерпан



Технология «Уступки сближения»

(Анцупов А.Я., Шипилов А.И.)

1. Заявить, что конфликт невыгоден обоим.
2. Предложить конфликт прекратить.
3. Признать свои ошибки, уже сделанные в конфликте.
4. Сделать уступки оппоненту, где это возможно.
5. Высказать пожелания об уступках.
6. Спокойно, без негативных эмоций обсудить взаимные уступки, и при необходимости скорректировать их.
7. При договоре зафиксировать, что конфликт исчерпан



«Технология светофор» (Садвакасова З.М.)



Красный цвет (конфликт уже достиг пика и все горит синим пламенем).

Ваша задача: как остановить, предотвратить, разрешить мирным путем и не навредить себе и окружающим людям).

Желтый цвет (Конфликт начался и уже сказывается на взаимоотношениях с людьми).

Ваша задача: подобрать инструменты, помогающие мягко сгладить острые углы и предотвратить его дальнейшего процесса и перехода его в красную зону)

Зеленый цвет (задача: подобрать инструменты для профилактики конфликта).

Задача: Подобрать инструменты, то есть какие действия совершать человеку, чтобы не вступать вообще в конфликтные взаимоотношения).

Технологии регулирования конфликта (Верескун М.В.)

1. ИНФОРМАЦИОННАЯ

2. КОММУНИКАТИВНАЯ

3. СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ

4. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ



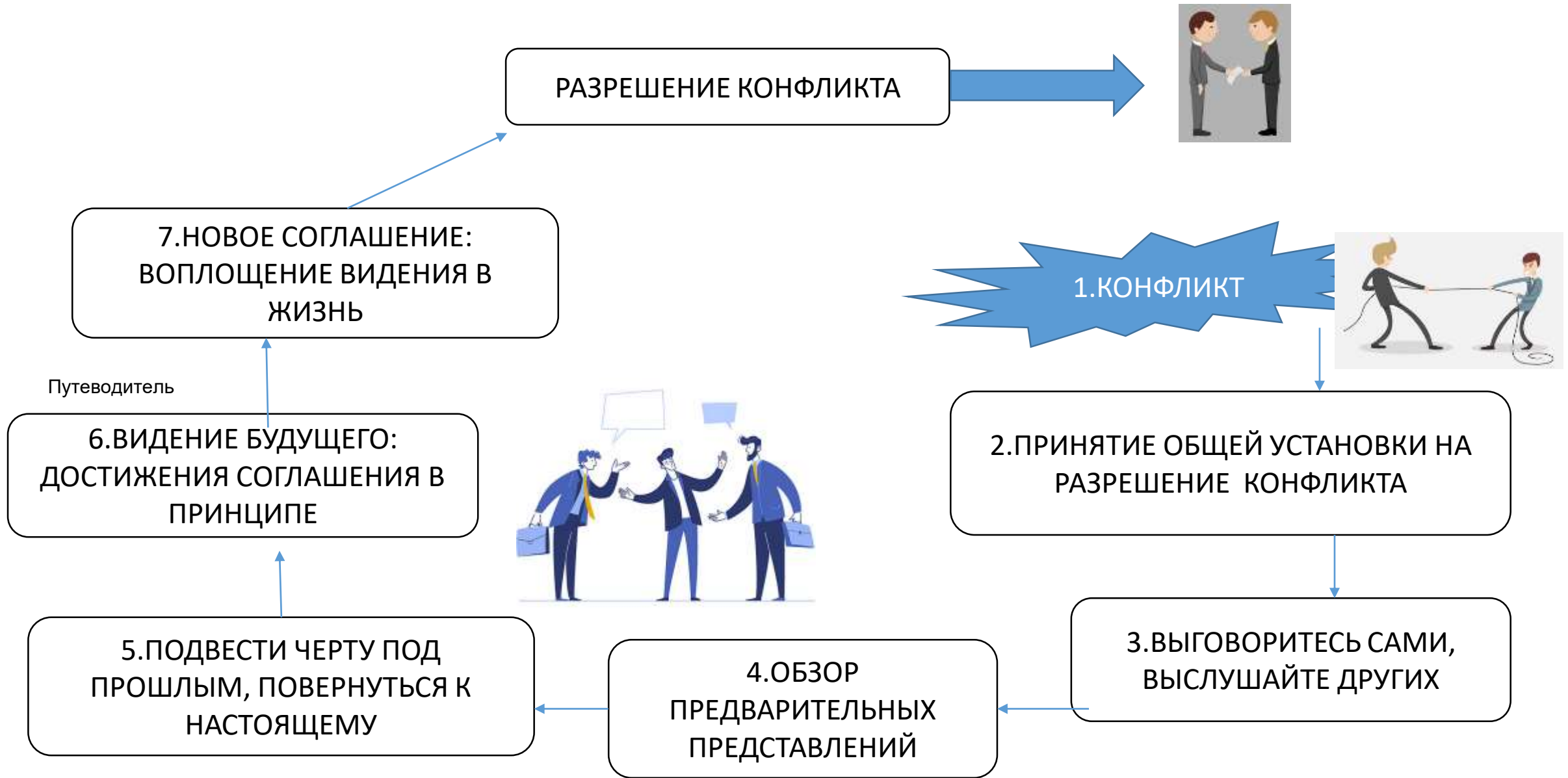
- Ликвидация дефицита информации,
- Исключение неправдивой информации,
- Прекращение распространения неправдивых слухов

- Организация общения между субъектами конфликтного взаимодействия и их сторонниками (совместное дело),
- обеспечение эффективного общения

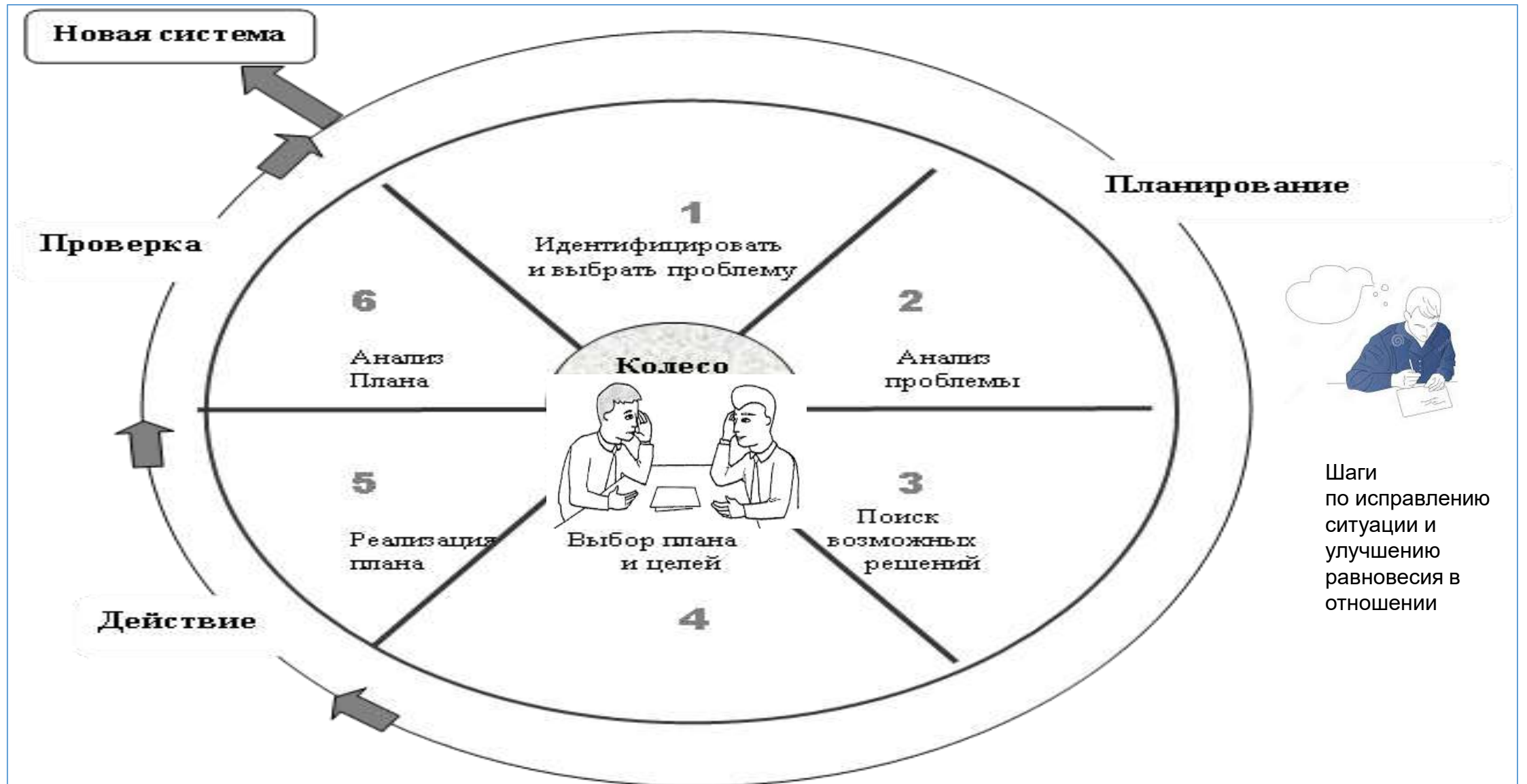
- Работа с неформальными лидерами и микрогруппами,
- снижение социального напряжения и закрепление позитивного социально-психологического климата в коллективе

- Решение кадровых вопросов,
- использование методов стимулирования и наказания,
- Изменение условий взаимодействия сотрудников

Модель отношений на пути разрешения конфликта (Стюарт Левин) с.36



Колесо решения конфликтной ситуации



4-шаговый метод улучшения взаимоотношений (Д.Дэна)

Правила :

1. Не прерывайте общения
2. Не применяйте силовых игр



Шаги:

1. Найдите время для беседы.

2. Подготовьте условия (место встречи; удобство помещения; продолжительность обговорите; конфиденциальность; договоритесь, что все звонки выключите; выберите удобное время;).

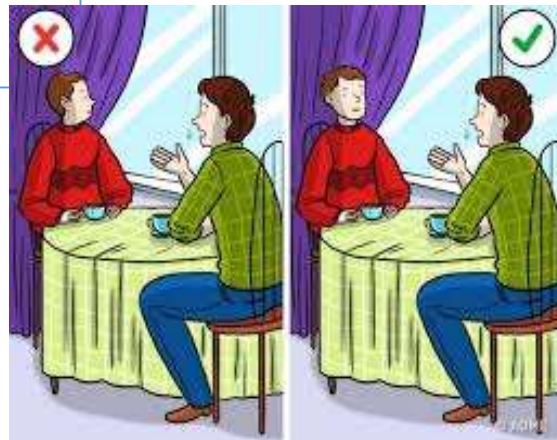
3. Сформулируйте и обсудите проблему (выразите признательность, оптимизм, напомните правила, приглашение к диалогу, прорыв). При диалоге полезно считать себя стратегия «поглотителем стрел» реального вреда не будет, и особенно на них не реагируете.

При диалоге важно внимательно слушать и применять приемы: поддерживать контакт глаз; не прерывать; не давать советов; подводить итог тому, что вы услышали; показывать, что вы понимаете, что чувствует другой.

4. Заключите договор (используйте жесты примирения).

- Договор оформляется в письменном виде.
- Прописываются взаимные уступки «Я сделаю то-то и то-то, если вы сделаете то-то и то-то».
- Проговаривается и прописывается личная ответственность.
- Ограничение срока действия договора.

«Я-высказывание» в конфликте (Панкратов В.Н.)



Структурно «Я-утверждение» можно представить в следующем виде:

1. **Событие**, т.е. описание нежелательной ситуации, которая произошла или может произойти.
«Когда...»
2. **Ваша реакция**, т.е. описание ваших чувств и переживаний по поводу этой ситуации.
«Я чувствую...»
3. **Предпочтительный исход**, т.е. описание желательного варианта разрешения ситуации.
«Мне бы хотелось, чтобы...»

Инструментальная поддержка или консультирование

- Совместное обсуждение и предложение программы конструктивных действий

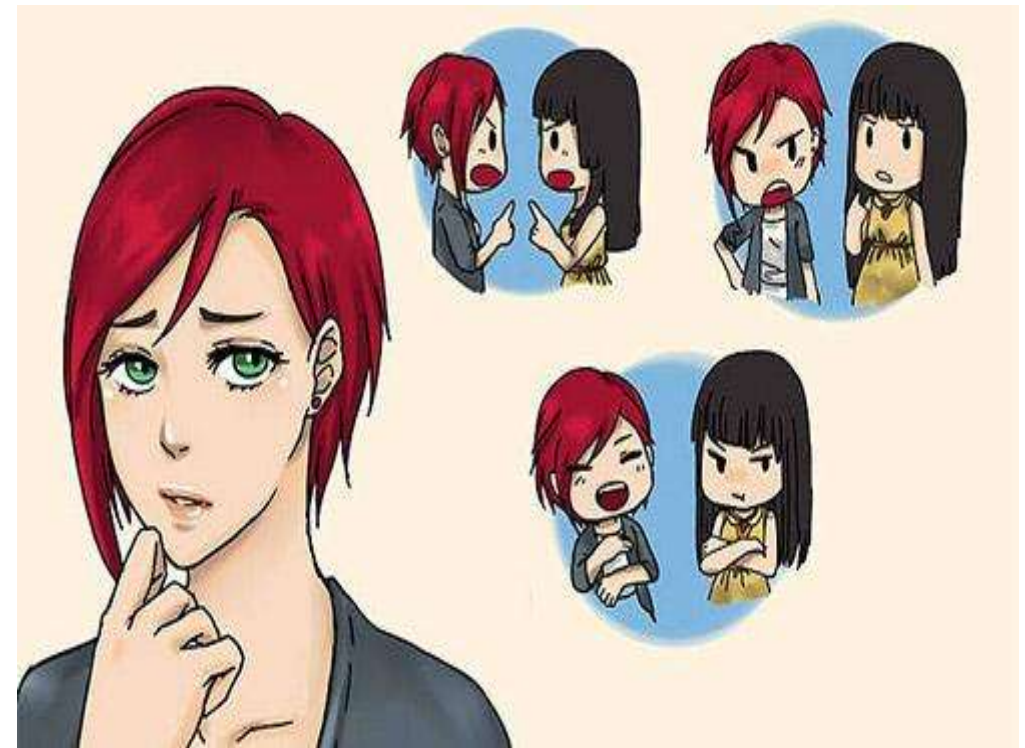


- ПРОФИЛАКТИКА КОНФЛИКТА

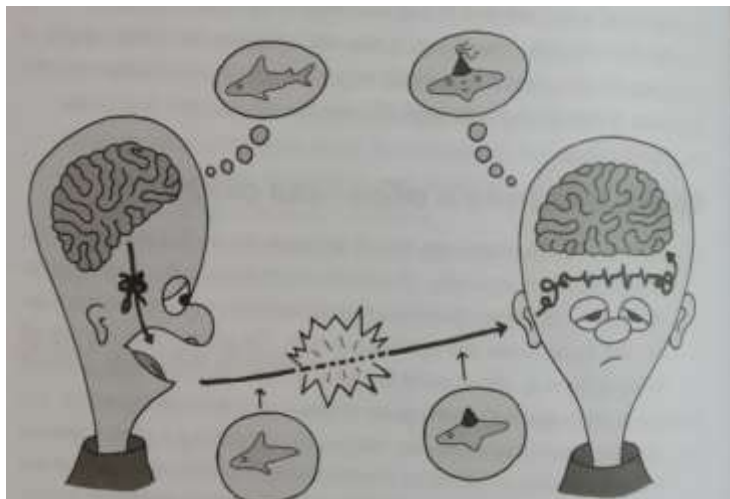
Модель «Рекапитуляция»

Е. Ван де Влиертом и М. Ейвема (Van de Vliert, Euwema, 1994)

- Выделили ключевые личностные черты, «управляющие» конфликтным поведением
- 44 моделей реакций на конфликт и описание 169 поведенческих тактик.



Упражнение «Искусство Слу/ышать»



См. видео Язык тела (Эмоциональный интеллект)

- <https://www.facebook.com/mirtalks/videos/691693151368259/>