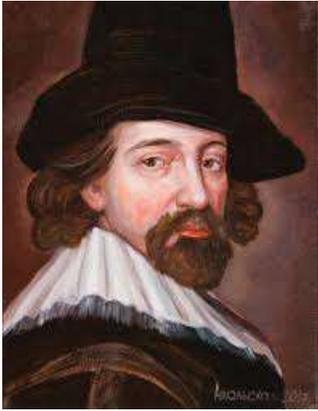


Казахский национальный университет имени аль-Фараби
Факультет философии и политологии
Кафедра общей и прикладной психологии

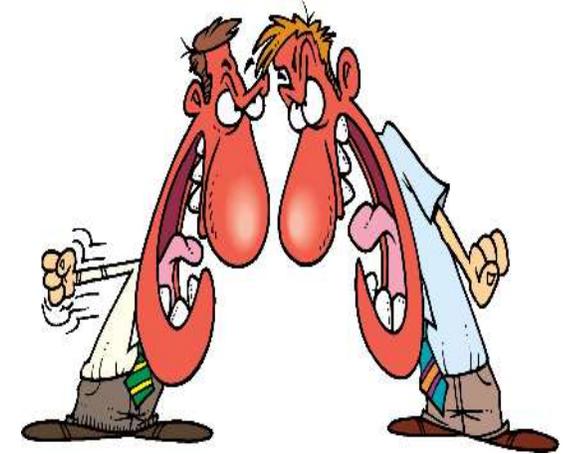
Конфликтологическая грамотность руководителя в ОО



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



Метод «Линейка» (Ф.Бэкон)



1. Вашей жизни бывали конфликты?
2. Чувствовали ли Вы на себе ответную, ударную волну конфликта, которая отразилась на вашем
3. ?
4. Владете ли Вы конфликтологической грамотностью в повседневной жизни?



Упражнение «Ассоциации»

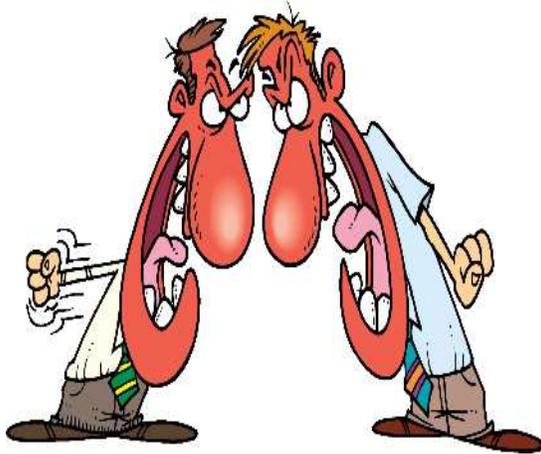
- Какие возникают ассоциации со словом **конфликт**

Если это...

- ✓ Дерево
- ✓ Речка
- ✓ Мебель
- ✓ Животное
- ✓ Явление природы
- ✓ Растение
- ✓ Время года



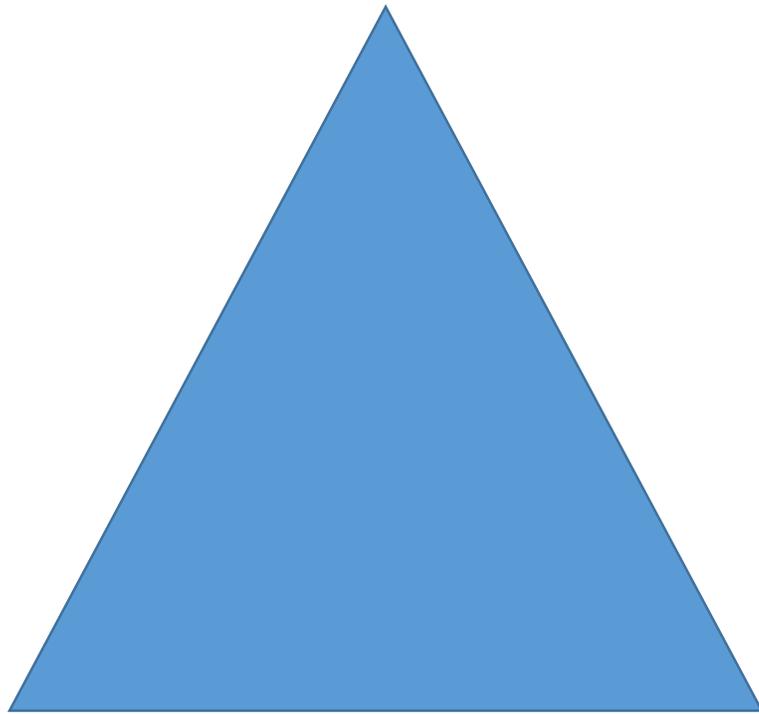
80%



В.П.Шейнов

- 80% конфликтов возникает помимо желания их участников.

+ и -



+

-

Упражнение «Полюса»



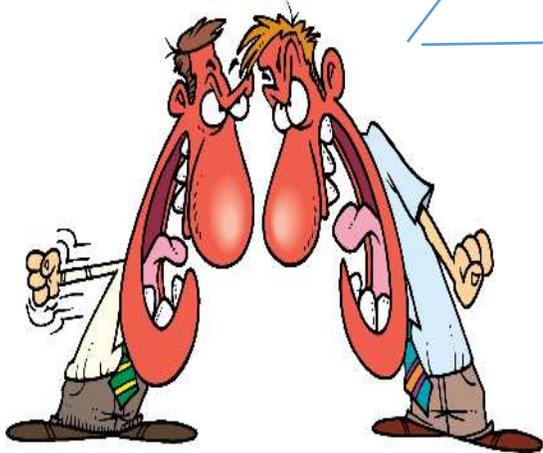
Конфликт это хорошо!

Конфликт это плохо !

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)

- Упражнение «Открытие ворот»



Причины конфликта

- Неудовлетворительные условия труда, создающие угрозу безопасности и психологической уверенности
- Неточное распределение заданий
- Плохая система информации
- Перекалывание решение вопроса на другого человека
- Злоупотребление служебным положением
- Отсутствие умение обращаться с людьми
- Наличие разногласий
- Нарушение этики, намеренные или преднамеренные
- Обман или попытка обмана
- Напоминание о какой-то проигрышной для собеседника ситуации
- Неосторожное высказывание
- Нарушение законодательства
- Диалог глухих

- Сущность и структура «Конфликта»



Упражнение «Костер»

- Нарисуйте костер.
- Напишите в каких случаях конфликт может разгораться и плавно,
- а может быстрее переходить с одного уровня на другой, более масштабный?



Точка кипения

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



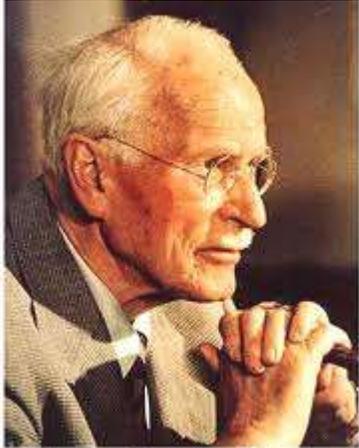
Пирамида конфликта



ЗЛОСТЬ, АГРЕССИЯ

- Время
- Место
- Человек

Конфликт нерешенный и ведущий эскалации (расширение)



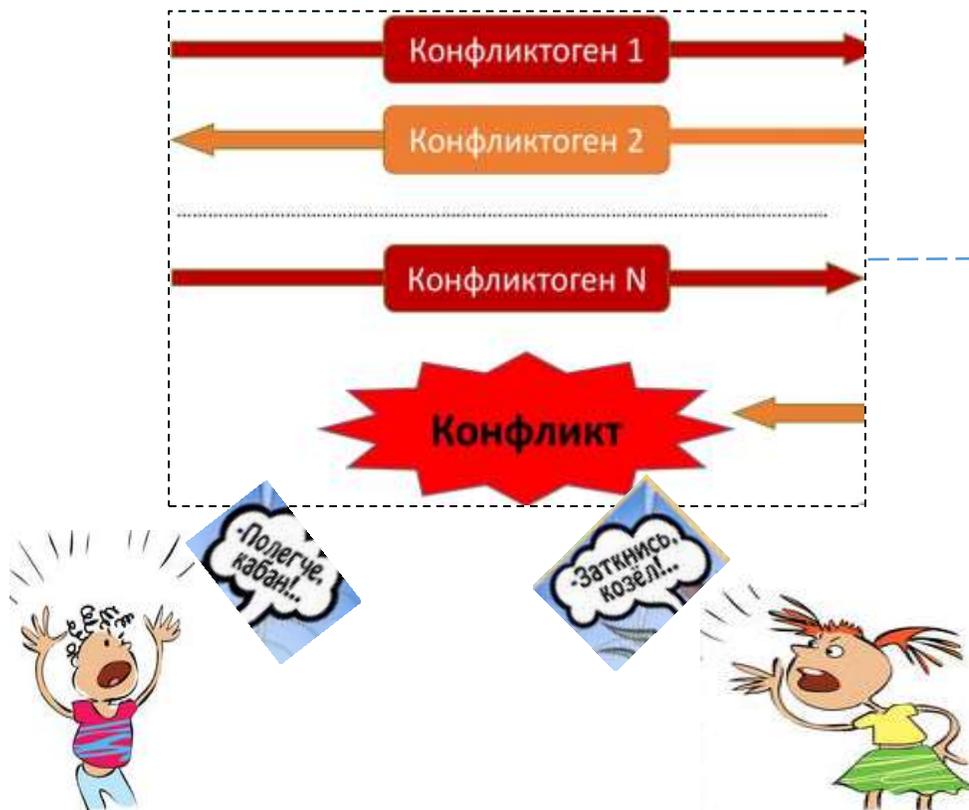
Карл Густав Юнг

- обычно имеет последствия, которые напрямую отражаются на физическом и психическом самочувствии, а также в деятельности.
- «Открытие ворот» могут быть разные **причины** в возникновении конфликта.

• *«...проблемы разрешаются, когда человек начинает понимать, что межличностные конфликты нередко возникают из-за различных **способов восприятия мира**, а не в следствии эгоцентризма или злему умыслу» (Карл Густав Юнг)*

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



Механизм развития конфликта



- по первой формуле основывается на отрицательном восприятии и негативной реакции личности, против которой применен конфликтоген.
- где КФГ1 — первый конфликтоген;
- КФГ2 — второй конфликтоген, ответный на первый;
- КФГ3 — третий конфликтоген, ответный на второй, и т. д.
- При этом важно иметь в виду, что $КФГ2 > КФГ1$, $КФГ3 > КФГ2$ и т. д., то есть каждый ответный конфликтоген является более сильным, чем тот, на который он отвечает (Закон эскалации конфликтогенов).

СТРУКТУРА КОНФЛИКТА (Анцупов А.Я.)

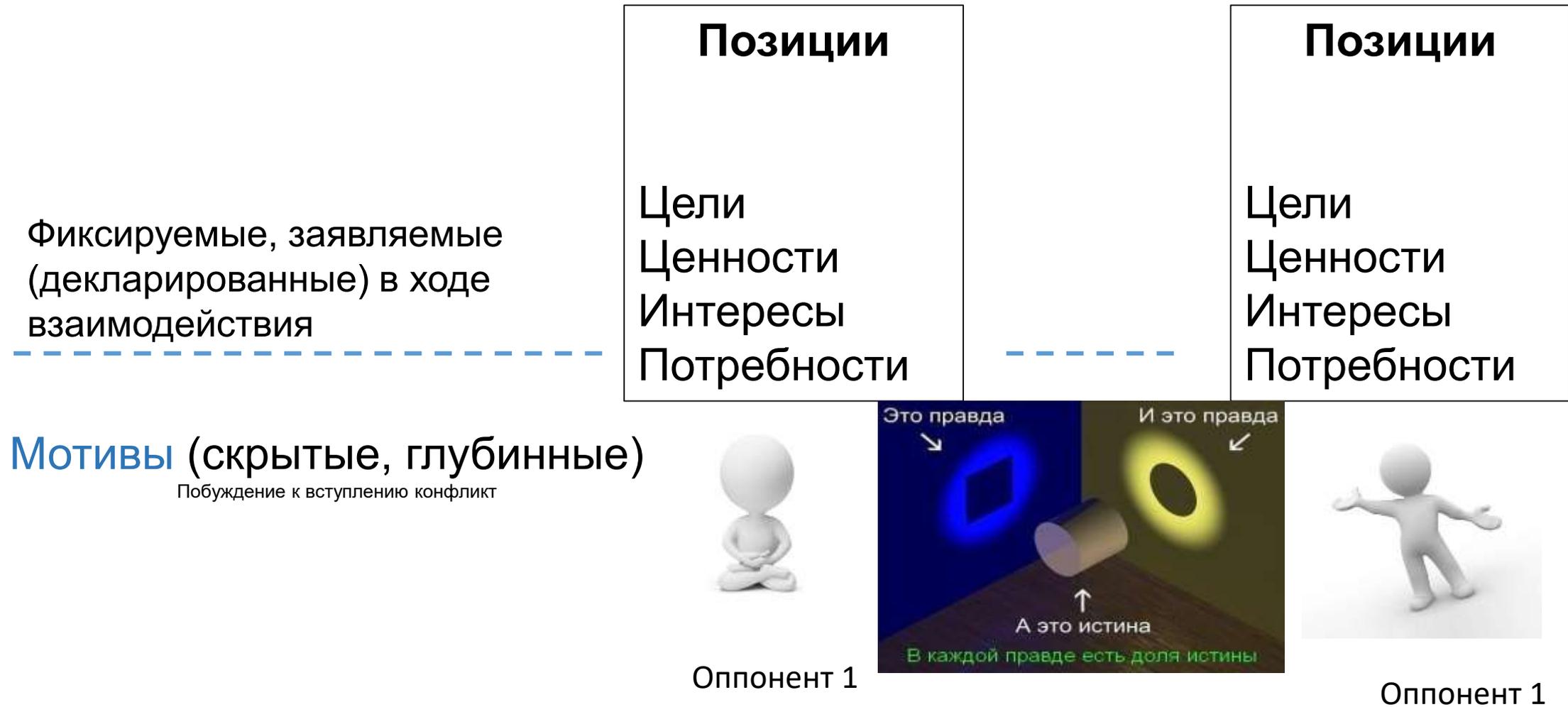


Структура конфликта (Садвакасова З.М.)

- Объект- из-за чего возник конфликт
- Субъект- участники
- Предмет конфликта (власть, статус, ресурсы)
- Размер конфликта - масштабность
- Линия поведения – действия, планы стратегии
- Мотивы конфликта
- Установки
- Позиии конфликта (о чем они заявляют и добиваются в результате друг другу)



Система устремлений оппонентов в конфликте (Анцупов А.Я., Шипилов А.И.)



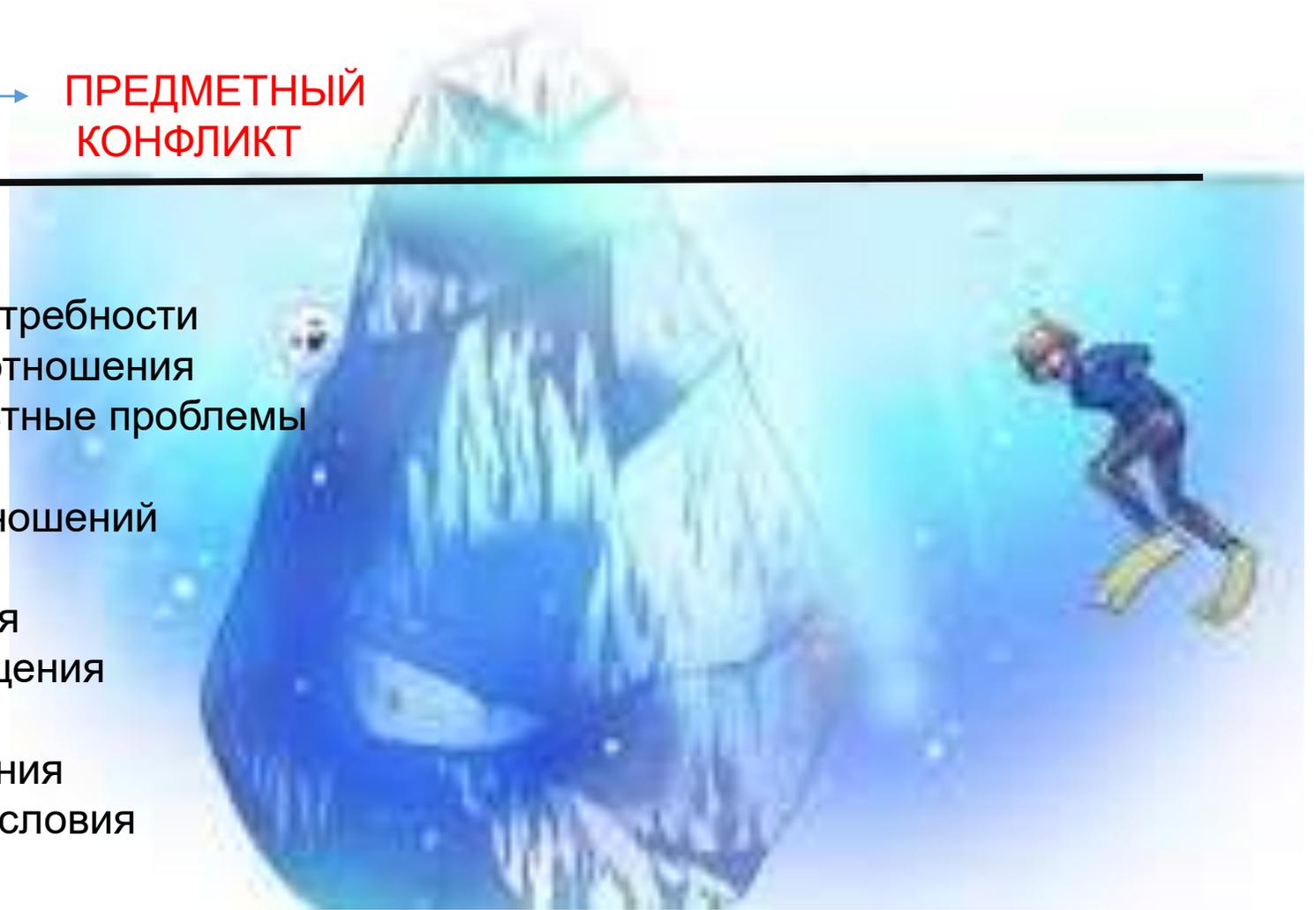
Спектр возможных причин конфликта (Бесемер Христофер)

Видимый конфликт

ПРЕДМЕТНЫЙ
КОНФЛИКТ

Скрытые причины

- Интересы и потребности
- Нарушенные отношения
- Внутри личностные проблемы
- Чувства
- Проблемы отношений
- Ценности
- Недоразумения
- Проблемы общения
- Информация
- Способы видения
- Структурные условия



Спектр возможных Причин конфликта



Альберт Эллис



Психолог **Альберт Эллис** утверждает, что чаще всего причиной дисгармонии может быть **«внутренний провокатор»**.

Важно вовремя сделать **анализ негативных и неэффективных установок;**
действие иррациональных установок.

Строим предположения



Байка «История про черный карандаш»

Одна женщина очень беспокоилась, что ее маленький сын постоянно приносит из детского сада картинки, нарисованные черным карандашом: солнце на них было черное, дом и цветы тоже были нарисованы черным цветом.

Наконец она решила осторожно поинтересоваться:

У вас все ребята рисуют черными карандашами?

Нет, — равнодушно ответил сын, — остальные рисуют цветными карандашами.

Мать обращалась со своей проблемой к соседям и знакомым, и все как один мрачно качали головой. По их мнению, рисунки свидетельствовали о страхах и подавленности, нелюбви к себе и неприязни к окружающему миру, аутизме. Мать волновалась все больше и, совсем отчаявшись, спросила у сына:

- Почему ты все рисуешь в черном цвете?

Да потому, — ответил мальчик, — что мой стол стоит дальше всех от коробки с карандашами, и пока я до нее добираюсь, мне остается только черный карандаш



Упражнение «Качества личности»

- Задание.

Выберите из предложенных списков качества, которые влияют на расширение и сужение конфликта.

Или можете предложить свои, расписав в столбике.



Список личностных качеств влияющих на РАСШИРЕНИЕ конфликта

1. Вспыльчивость.
2. Прямолинейность.
3. Торопливость.
4. Резкость.
5. Себялюбие.
6. Упрямство.
7. Обидчивость.
8. Мстительность.
9. Сухость.
10. Педантичность.
11. Медлительность.
12. Необязательность.
13. Забывчивость.
14. Нерешительность.
15. Пристрастность
16. Придирчивость.
17. Бестактность.
18. Лживость.
19. Беспринципность.
20. Двуличие.
21. Неискренность.
22. Раздражительность.
23. Благодушие.
24. Амбициозность.
25. Злобность.
26. Агрессивность.
27. Подозрительность.
28. Злопамятство.
29. Притворство
30. Равнодушие.



Список личностных качеств влияющих на СУЖЕНИЕ, ПРЕОДОЛЕНИЕ, ПРЕКРАЩЕНИЕ конфликта



1. Справедливость.
2. Терпимость.
3. Тактичность.
4. Ответственность.
5. Оптимизм.
6. Принципиальность.
7. Требовательность к себе.
8. Требовательность к ребенку.
9. Самоуважение.
10. Уважение личности ребенка.
11. Доброжелательность.
12. Эмоциональность.
13. Самообладание.
14. Уравновешенность.
15. Демократичность.
16. Уверенность в себе.
17. Инициативность.
18. Импровизационность.
19. Решительность.
20. Доброжелательность.
21. Терпеливость.
22. Артистизм.
23. Эмпатийность.
24. Целеустремленность.
25. Любовь к детям.
26. Аккуратность.
27. Энергичность.
28. Деловитость.
29. Альтруизм.
30. Великодушие.

Причины конфликтов и возможные вмешательства

Варианты конфликтов	Вызываются	Возможные вмешательства
<i>Предметные конфликты</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Недостаток информации • Различные оценки того, что важно • Различная интерпретация фактов • Различные подходы к оценке 	<ul style="list-style-type: none"> • Достигайте согласия о том, какие данные важны! • Договаривайтесь о процедуре получения информации! • Совместно разрабатывайте критерии для оценки данных! • Привлекайте независимых экспертов, чтобы услышать мнение со стороны или преодолеть мертвую точку!
<i>Конфликты интересов</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Предполагаемой или действительной конкуренцией • Реальными/содержательными интересами • Психологическими интересами 	<ul style="list-style-type: none"> • В фокусе должны стоять интересы, а не позиции! • Ищите объективные критерии! • Разрабатывайте всеобъемлющие решения, которые отвечают потребностям сторон! • Ищите другие варианты и ресурсы! • Учитесь договариваться, чтобы удовлетворить интересы различных сторон!
<i>Конфликты отношений</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Сильными чувствами • Неверным восприятием или стереотипами • Неоднократным негативным поведением 	<ul style="list-style-type: none"> • Держите под контролем выражения чувств при помощи поведения, основных правил, индивидуальных бесед • Поощряйте выражение чувств, признавая их и предусматривая для этого приемы! • Выясняйте восприятие и выстраивайте положительное восприятие! • Повышайте качество и количество общения! • Блокируйте негативное, повторяющееся поведение, изменяя структуру! • Поощряйте положительное отношение к решению проблемы!
<i>Конфликты ценностей</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Различными критериями оценки идей или поведения • Исключающими целями, имеющими внутреннюю ценность • Различиями форм жизни, идеологии и религии 	<ul style="list-style-type: none"> • Избегайте определения проблемы при помощи оценивающих понятий! • Создавайте сферы влияния, в которых преобладает один набор ценностей! • Ищите вышестоящие цели, которые все разделяют!
<i>Структурные конфликты</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Деструктивными моделями поведения или взаимодействия • Неодинаковым контролем, отношениями собственности или распределением ресурсов • Неравной властью или авторитетом • Географическими, физическими или связанными с окружающей средой факторами, мешающими сотрудничеству; давление факторами времени 	<ul style="list-style-type: none"> • Ясно определите роли и измените их! • Заменяйте деструктивные модели поведения! • Распределите имущество и контроль над ресурсами заново! • Введите честную процедуру поиска решения, которую смогут принять обе стороны! • Измените стиль переговоров: вместо ориентированного на позиции-ориентированный на интересы и стиль! • Измените вид влияния сторон (больше убеждения)! • Измените физическую сферу и окружение сторон (близость и дистанция)! • Ослабьте давление извне. • Измените давление фактора времени (больше или меньше времени).

Стоит ли втягиваться в конфликт?



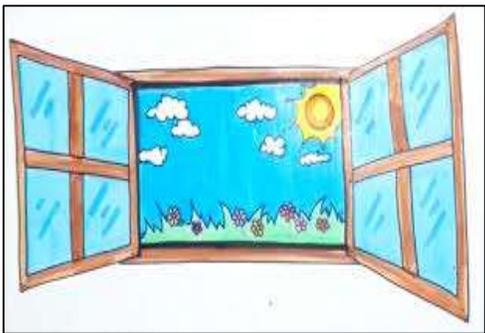
Цена конфликта СОСТОИТ ИЗ:



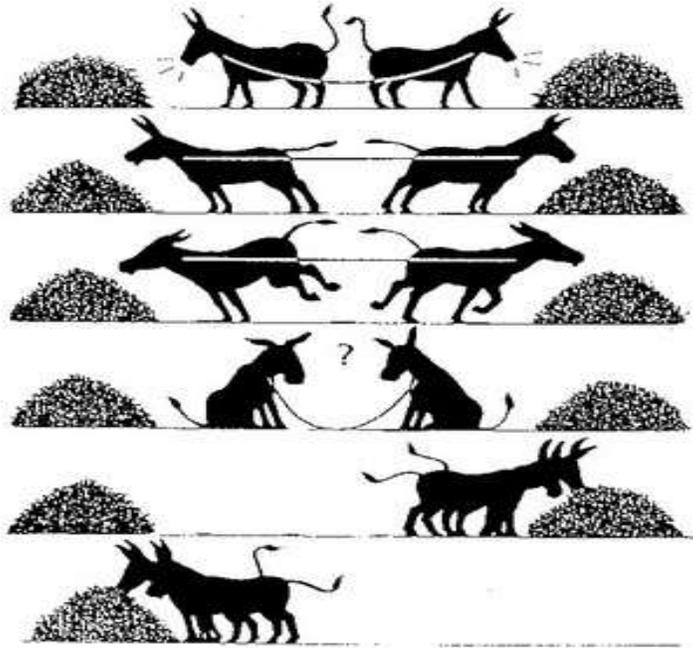
1. **Расходы...какие?**
2. **Потери...какие?** (время, производство в деятельности)
3. **Утраты...какие?** (связи, контакты)
4. **Эмоциональные цены?** (болезненная фиксация)

- Подходы разрешения конфликта в ОО

«Диалог глухих»



- «**Закрытые окна**» невозможно разрешать грамотно конфликт.
- При неадекватном восприятии («иллюзии собственного благородства», «Поиск соломинки в глазу другого», «Двойная этика», «Все ясно») **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

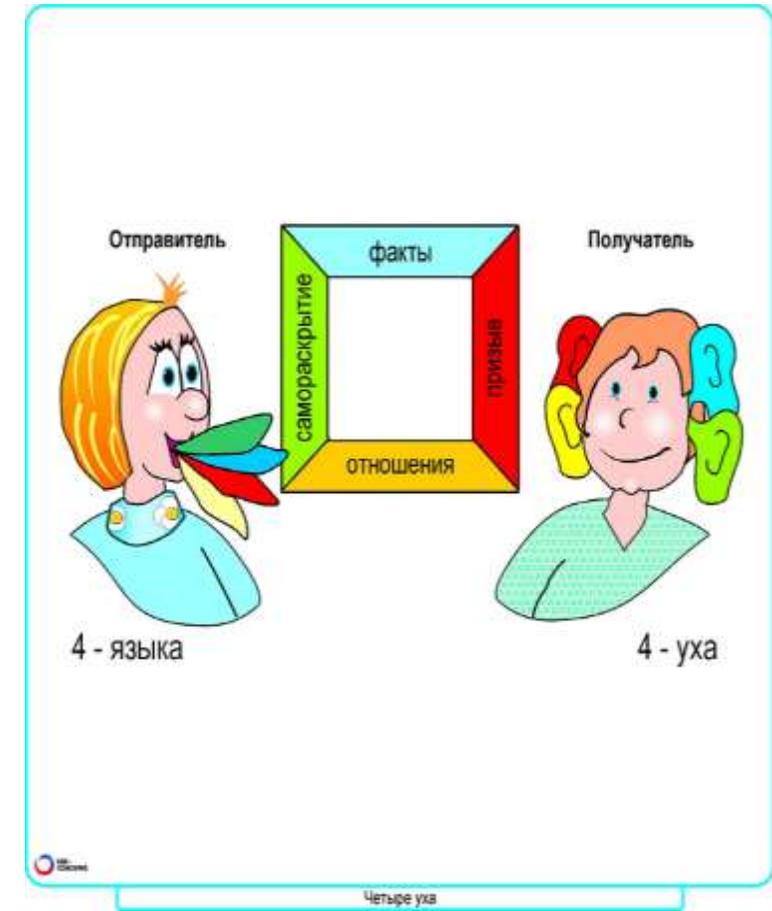


- Важно не занимать позу «Буриданова осла»,
- а уметь вовремя остановиться и включить внутри «Силу намерения» («Терапия мудрости»)
- и умного решения разрешить грамотно, выстраивая стратегии конструктивного поведения в повседневной жизни.



Техника открытого разговора (А.Я. Анцупов)

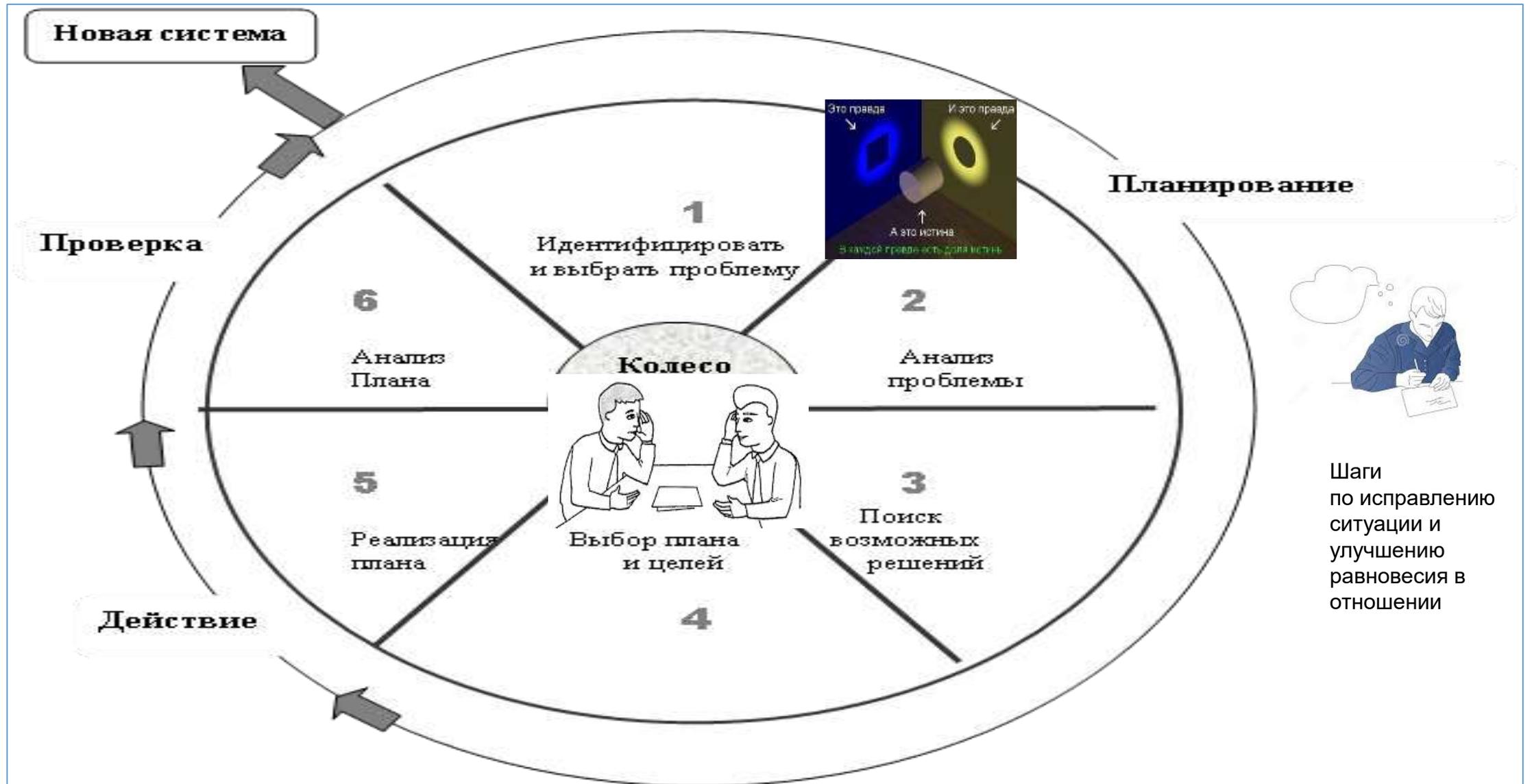
1. Заявить, что конфликт невыгоден обоим
2. Предложить конфликт прекратить
3. Признать свои ошибки, уже сделанные в конфликте
4. Сделать уступки, где это возможно
5. Высказать пожелания об уступках
6. Спокойно, без негативных эмоций обсудить взаимные уступки, при необходимости скорректировать
7. Если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



Подходы к управлению развитием конфликтов (Сорокина Е.Г.)



Колесо решения конфликтной ситуации





Алгоритм решения конфликтной ситуации (Шелихова Н.И.)



Шаги разрешения конфликта (В.Н.Шаленко)



1. **«Зона проблемы».** Очертить существующие противоречия интересов, целей и установок.
2. **Обоюдная заинтересованность** в преодолении противоречий.
3. **«Конфликтный айсберг».** Превращение скрытого конфликта в открытую, доказательную критику позиции друг друга, сознательно создавая атмосферу равноправного обмена мнениями, тем самым проясняя обоснованность конфликта.
3. **Совместные усилия.** Обсуждение содержательных и процедурных вопросов.
4. **Цивилизованные способы** и культурное поведение в разрешении конфликта.
5. **Деловые переговоры.** Наличие и сохранение на всех стадиях предметной цели, чтобы не нанести чрезмерный материальный, нравственный или психологический ущерб друг другу.

Возможности воздействия на конфликт (Кристофер Митчел)

Поведение



Ситуация



Позиция /восприятие



Технологии регулирования конфликта (Верескун М.В.)

1. ИНФОРМАЦИОННАЯ



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

2. КОММУНИКАТИВНАЯ



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

3. СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ



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

4. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ

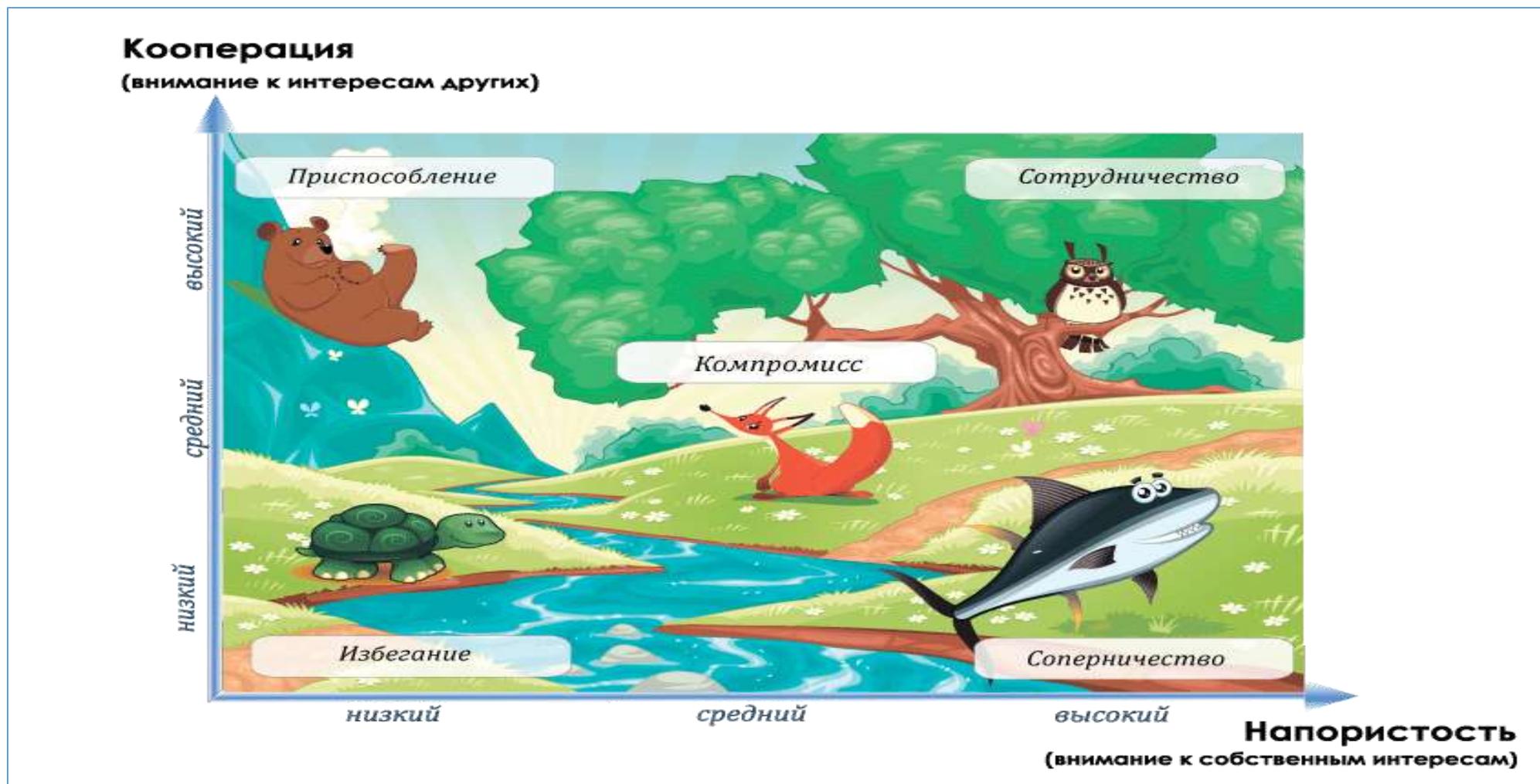


- Решение кадровых вопросов,
- использование методов стимулирования и наказания,
- Изменение условий взаимодействия сотрудников

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



Типы поведения в конфликте (Томас-Килман)



Стили взаимодействия в конфликте

Участники ситуации приходят к решению, полностью удовлетворяющему интересы обеих сторон. Выработка удобных способов ослабления напряжения.

Пути:

1. Важно сбор информации относительно существующих разногласий и достижение соглашения.
2. «Прорисовка» проблем.
3. Выявление интересов.
4. Взаимные выгоды, взаимные уступки и договоренности.

В интересах предотвращения конфликтной ситуации может отказаться от своей точки зрения.

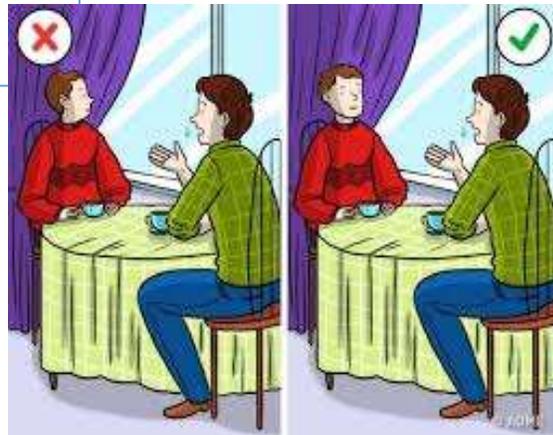


В случае ненужности группа/личность стремится избежать конфликта, покидая «сцену» экономически, физически или психологически.

Обмен уступками, торг в интересах достижения компромиссного решения.
Приемы: Установление правил поведения; Использование позитивных примеров прошлого; Уклонение от разногласий от окружающих.

Внимание к интересам другого

«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...»

- Технология «Переговоры»

Понятие «Переговоры»



- **Переговоры** – по сути, это процесс обмена мнениями между двумя и более людьми, который осуществляется с целью достижения какого-либо конкретного результата.
- *Цель* переговоров - это достичь разумного соглашения, отвечающего интересам переговоривающихся сторон.
- *Сущность* переговоров в принятии совместных решений.

Классификации переговоров (Е.И.Степанов)

1. Переговоры о продлении действующих соглашений
2. Переговоры о нормализации
3. Переговоры о перераспределении (конструктивное общение, третья сторона)
4. Переговоры о создании новых условий
5. Переговоры по достижению побочных эффектов



Процесс переговоров (Еникеев М.И.)

Этапы	Содержание
Подготовка переговоров	<ul style="list-style-type: none"> — Собрать и систематизировать информацию о проблеме переговоров — Четко определить интересы и интересы партнера, произвести их ранжирование — Выбрать оптимальный вариант переговоров (предусмотреть свое поведение)
Начало переговоров 	<ul style="list-style-type: none"> — Вежливая встреча партнера — Обстановка подчёркивать равенство и достоинства поговаривающих сторон — Коммуникативную инициативу берет на себя глава принимающей стороны, которое обеспечивает непрерывное развитие делового общения. На начальной стадии переговоров: <ul style="list-style-type: none"> — Партнер должен осознать значимость предмета переговоров, почувствовать выгодные ля него перспективы. — Прогнозируйте и устраняйте сомнения партнера, реконструируйте его позицию раскрытием значимости ля него ваших предложений.
На этапе переговоров	На этапе взаимного уточнения позиций и интересов – выясняется, почему сторона предлагает такое, а не иное решение, какие интересы могут быть реализованы. Уяснение взаимных позиций.
Этап внесения предложений	Важны своевременные перерывы, получение сторонами обсудить проблему в «своих командах», проведение сторонами дополнительных консультаций
Этап согласования позиций, определения общего контура возможного соглашения	Целесообразно вначале зафиксировать общую формулу соглашения, определить рамки соглашения и затем переходить к его детализации.
Завершение переговоров 	<ul style="list-style-type: none"> — Четко фиксируйте достигнутые успехи. — Сохраняйте положительный контакт с партнером даже в тех случаях, когда ваши цели не достигнуты в полном объеме. — Анализируйте результаты переговоров (правильно поняты ли интересы партнера, мотивы его поведения, какие ошибки были допущены на этапах подготовки и проведения переговоров, какие тактические преимущества были не использованы).

Профилактика конфликта

Замечай только хорошее

- **Байка «Замечай только хорошее!»**

Китайский мудрец общается со своим учеником:

«Получше рассмотри комнату, в которой мы находимся, и постарайся запомнить вещи коричневого цвета».

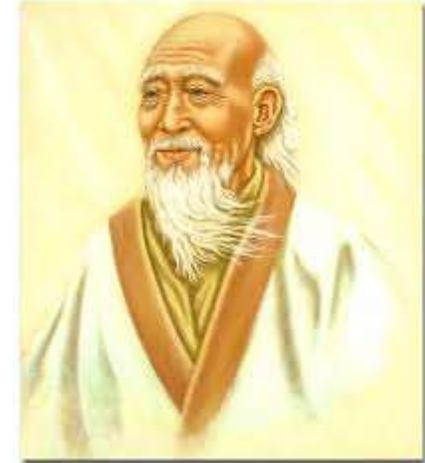
В комнате было много предметов такого цвета, и ученик справился с этой задачей.

Учитель продолжал: «А теперь закрой глаза и перечисли мне, что ты запомнил из вещей... синего цвета».

Ученик растерялся и возразил: «Я не заметил ничего синего, ведь по твоей указке запоминал лишь то, что коричневого цвета!»

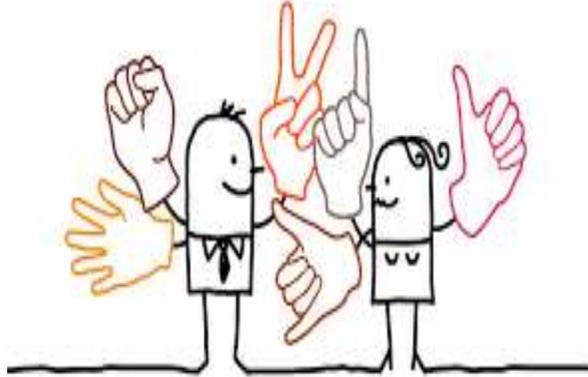
На это мудрец ответил: «Открой глаза и осмотрись — в комнате много вещей синего цвета». Это было чистой правдой.

- «Этим примером я хотел показать тебе один жизненный принцип — важно, на что ты настраиваешься. Если воспринимаешь в жизни только хорошее, будешь видеть вокруг позитивные моменты. И только они будут тебе запоминаться, участвовать в твоей жизни. Но если ищешь плохое, ты обязательно его найдешь и никогда не заметишь ничего хорошего. Поэтому надеясь и готовясь к лучшему, ты не будешь притягивать плохое в свою жизнь. Правда, ты рискуешь иногда быть разочарованным, но жизнь без разочарований невозможна»



Мораль. В жизни, и на переговорах настраивайтесь на позитивный лад, а негативные моменты воспринимайте как досадные недоразумения и подтверждение природного дуализма (двойственности). Ведь вы точно знаете, что за зимой придет весна, пасмурные дни сменяют солнечные и в работе всегда больше достижений, чем неудач.

Умиротворяющие жесты



Умиротворяющие жесты оказывают сильное влияние, хотя и не действуют автоматически

- **извинения;**
- выражения сожаления по поводу поведения в прошлом;
- уступки по спорному вопросу;
- предложения компромисса;
- выражение понимания проблем Другого;
- раскрытие собственных потребностей и эмоций, лежащих в основе определенных поступков;
- раскрытие мыслей, чувств, мотивов, событий прошлого, которые имеют отношение к конфликту;
- просьба о честной обратной связи;
- выражение добрых чувств по отношению к Другому;
- принятие личной ответственности за счет проблемы;
- поиск взаимовыгодных решений.

Методика «Сигнальный звонок» (Макс Люшер)

Задаем себе сразу вопрос:

- *«Что я сам делаю неправильно, если создаю неправильное чувство себя?»*

«Что я сам делаю неправильно,

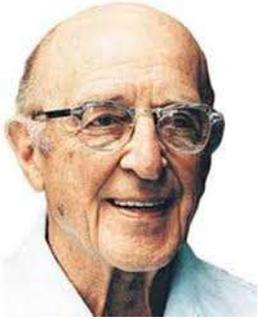
- *если злюсь,*
- *если унижен,*
- *если разочарован*
- *или не удовлетворён?»*



- Как только поймете и примите ответ, который определен как точная терапевтическая рекомендация, разрывается заколдованный круг беспомощных раздумий. И освобождающее решение быстро находится.

- Напряжение неправильных чувств себя есть настоящая причина психических страданий, а также – большинства заболеваний и конфликтов.

- Причина – в наших неправильных чувствах себя.



Т(темоцентрированные)-групповой подход

/Группы встреч (К.Роджерс)



- Для достижения взаимопонимания и более эффективного разрешения проблем необходим более глубокий **опыт научения**.
- Процедурно Т- групповые методы представляют из себя **серии семинаров** для представителей конфликтующих сторон, которые проводятся на нейтральной территории группами посредников.

«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).

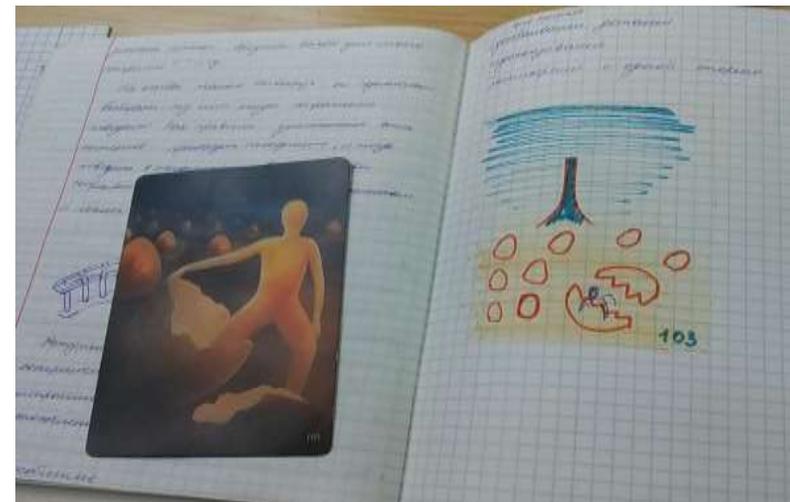
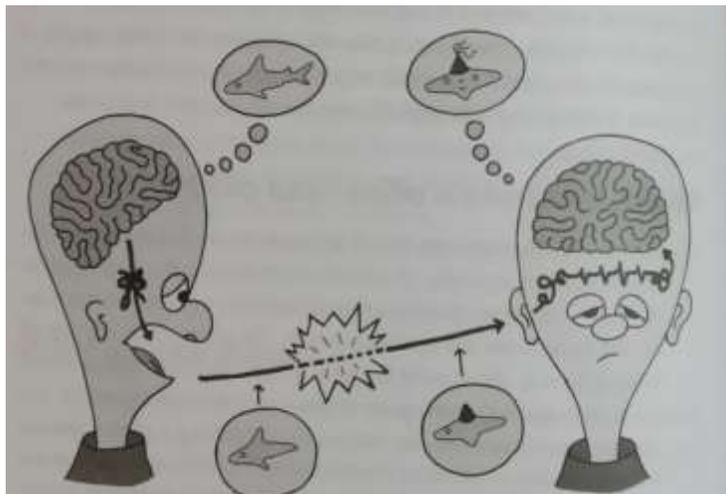
Желтый цвет (Конфликт начался и уже сказывается на взаимоотношениях с людьми).

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).

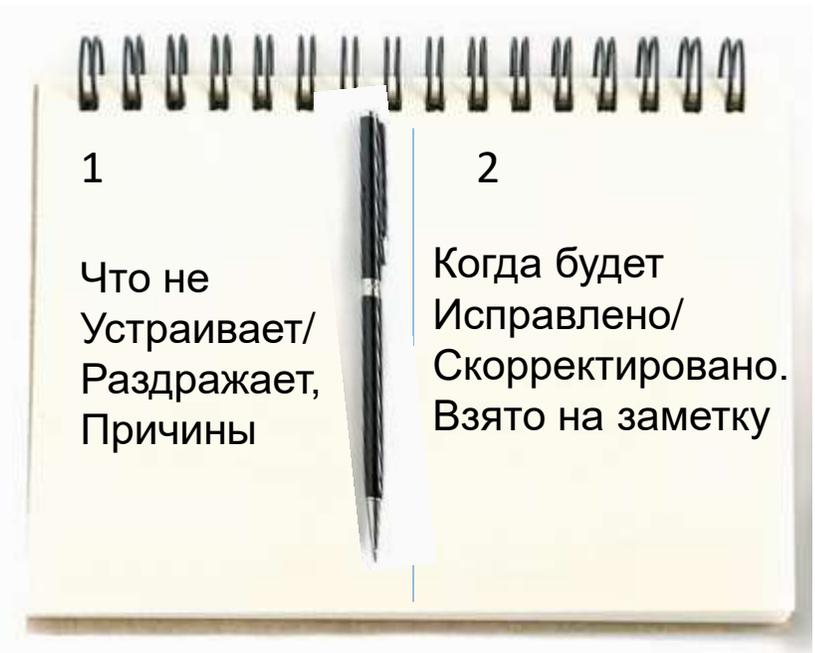
Упражнение «Искусство Слу/ышать»



- Методы решения конфликта

Метод «Открытый, сглаживающий разговор»

- Предлагается сесть за стол и на листочке каждый индивидуально пишет, что способствует разжиганию конфликта на одной части листа.
- На второй части листа зачитывается список и где согласен, взял на заметку ставит галочку. Пишет, когда будет исправлено, конкретно дата.
- Если не согласен с некоторыми пунктами может выразить свое предложение и точку зрения, оспорив факт.



Метод «Стоп»



- Старинная мудрость гласит, что из двух спорящих не прав тот, кто умнее.
- Умнее тот, кто замолчит первым.

Можно сказать себе «Стоп» и при этом создать внутренний диалог:

- *Оно мне нужно?*
- *Что в результате получу, если сейчас отступлю?*
- *Какие ресурсы потеряю, если вступлю в столкновение с данным человеком?*

Метод «Выигрыш-Выигрыш» (А.Филл)

- Соглашение достигается в опорной ситуации, когда принято высококачественное решение, не встречающее возражение.

Шаги

1. Узнайте, почему они хотят, чем они хотят.
2. Быть может, разногласия компенсируют друг друга в каком-то аспекте?
3. Каковы варианты решений?



Метод «Оптимального самоутверждения «Я - Высказывание»»

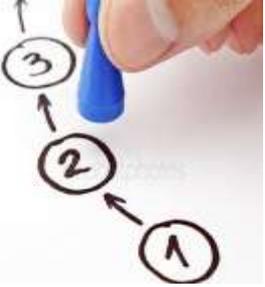
Я-высказывание – форма высказывания, когда человек говорит о своих намерениях, своем видении, своем состоянии и своих чувствах, стараясь не задевать и не обвинять окружающих.



Алгоритм «Я-высказывание»

1. Объективно описать события, ситуацию без экспрессии, вызывающей напряжение («Когда я вижу, что...», «Когда это происходит...»).
2. Описать свою эмоциональную реакцию, точно назвать свое чувство в этой ситуации («Я чувствую...», «Я огорчаюсь...», «Я не знаю, как реагировать...»).
3. Объяснить причины этого чувства и высказать свои пожелания («Потому что я не люблю...», «Мне бы хотелось...»).
4. Представить как можно больше альтернативных вариантов («Возможно, тебе стоит поступить так...», «В следующий раз сделай...»).
5. Дать дополнительную информацию партнеру относительно проблемы (объяснение).

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 слу/ышать 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.

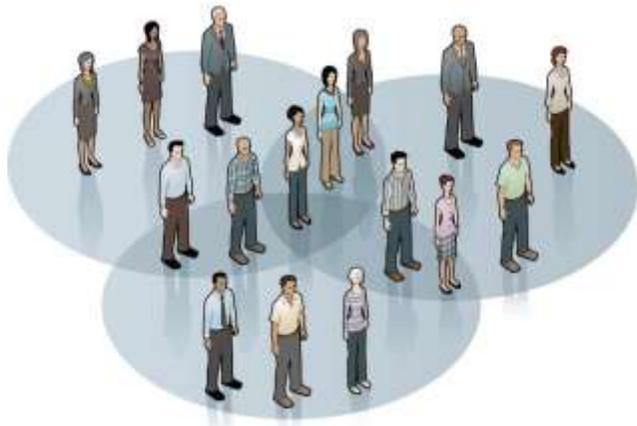
Ограничение срока действия договора.

Метод «Математическая доказательность и соразмерность»



- Точности и наглядности математическим данным очень сильно доверяют.
- Цифры либо помогают отступить, либо дают силу намерения действовать оперативно и быстро.

Группы давления



- Выделяются группы давления, объединяющие людей по определенным целям и культурным интересам.
- Социальные силы, играющие заметную роль в организации/группе общественных протестов

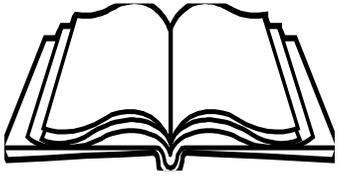
Уважение и принятие ответственности

- Проявление уважение друг к другу, способность слышать оппонента и обмен мнениями.
- Принятие ответственности каждого из сторон

Метод «Предание конфликта гласности»

- Если вы полностью уверены в своей правоте, то можно предать конфликт гласности, то есть обратиться за помощью к общественности и руководству.





Рекомендуемая литература



1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: учебник для вузов. – М.: Юнити, 2001. - 551 с.
2. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. — М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2001. — 176 с.
3. Курбатов В.И. Конфликтология. – Изд-е 3. РнД Феникс, 2009. -445 с. (с.71)
4. Ключева Н.В. Лидер и его команда. Практика работы тренеров и консультантов в организации. - СПб.: Речь, 2008.-208 с.
6. Райгородский Д.Я. Психология деловых конфликтов. Хрестоматия. – Самара: изд.дом «Бахрх-М», 2007.-768 с.
7. Сперанский В.И., Козырев Г.И. Введение в конфликтологию: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. — М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2001. — 176 с.
8. Сорокина Е. Г. Конфликтология в социальной работе : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / — 2-е изд., стер. — М.: Издательский центр «Академия», 2010. — 208 с.
9. Садвакасова З.М. Поведенческий калькулятор в конфликте: работа с группы риска. Учебно-методическое пособие. –Алматы, 2017. – 170 с.

Домашнее задание.

Изучить, выписать и апробировать на практике

- 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.



См. видео

- Язык тела (Эмоциональный интеллект)

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

См. Методика А. Сташенко «Веер эмоций» (128 эмоций)

Благодарим за внимание!