



«Ненасильственное общение:

ЖИЗНЬ БЕЗ КОНФЛИКТОВ С
МИРОМ В СЕРДЦЕ»

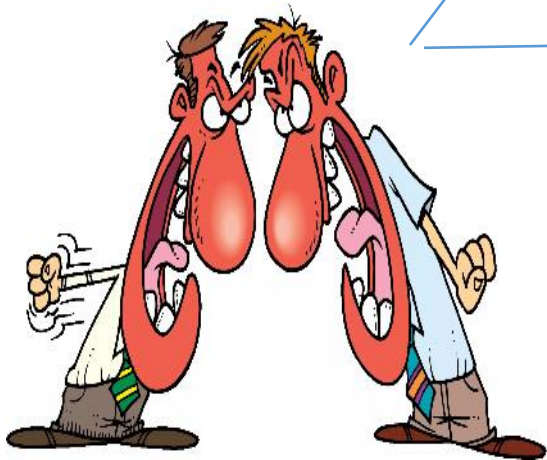
Спикеры:

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

Понятие «Конфликт» («столкновение»)

«К» - это воспринимаемая **несовместимость** действий и целей

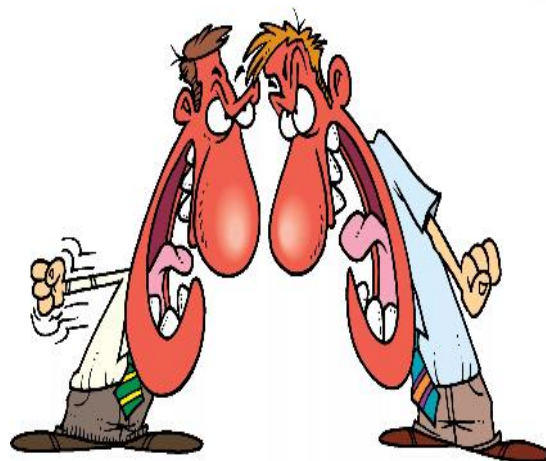
(Д.Майерс)



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



В.П. Шейнов



80%

конфликтов возникает помимо желания их участников (В.П. Шейнов)

Упражнение. Выбор карточек связанная с конфликтом
Методика «Рука»

Конфликт нерешенный и ведущий эскалации (расширение)

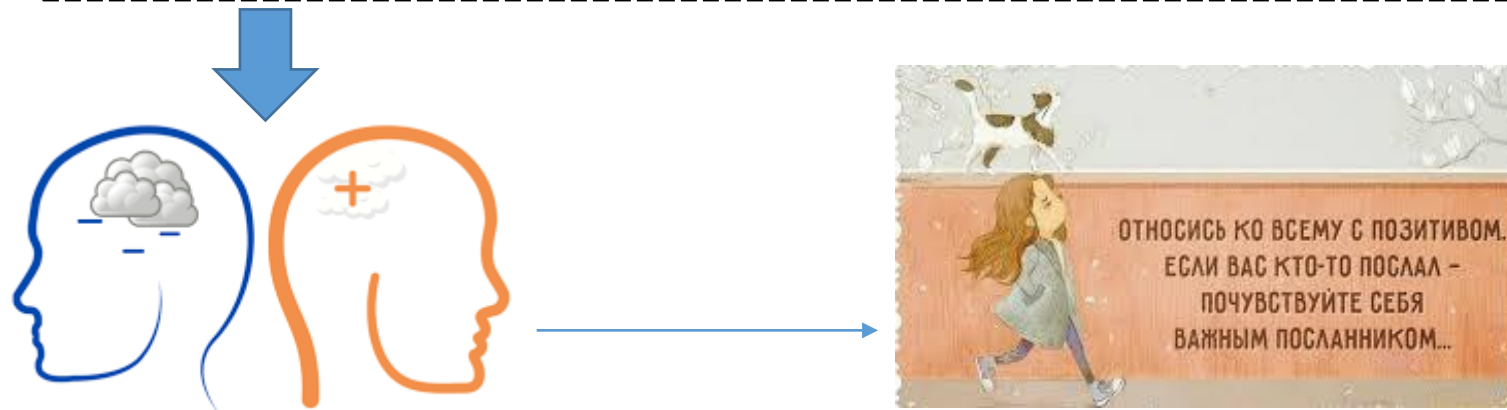


Карл Густав Юнг

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

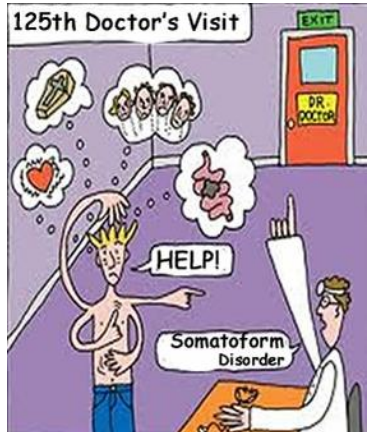
- «...проблемы разрешаются, когда человек начинает понимать, что межличностные конфликты нередко возникают из-за различных

способов восприятия мира,
а не в следствии эгоцентризма или злему умыслу» (Карл Густав Юнг)



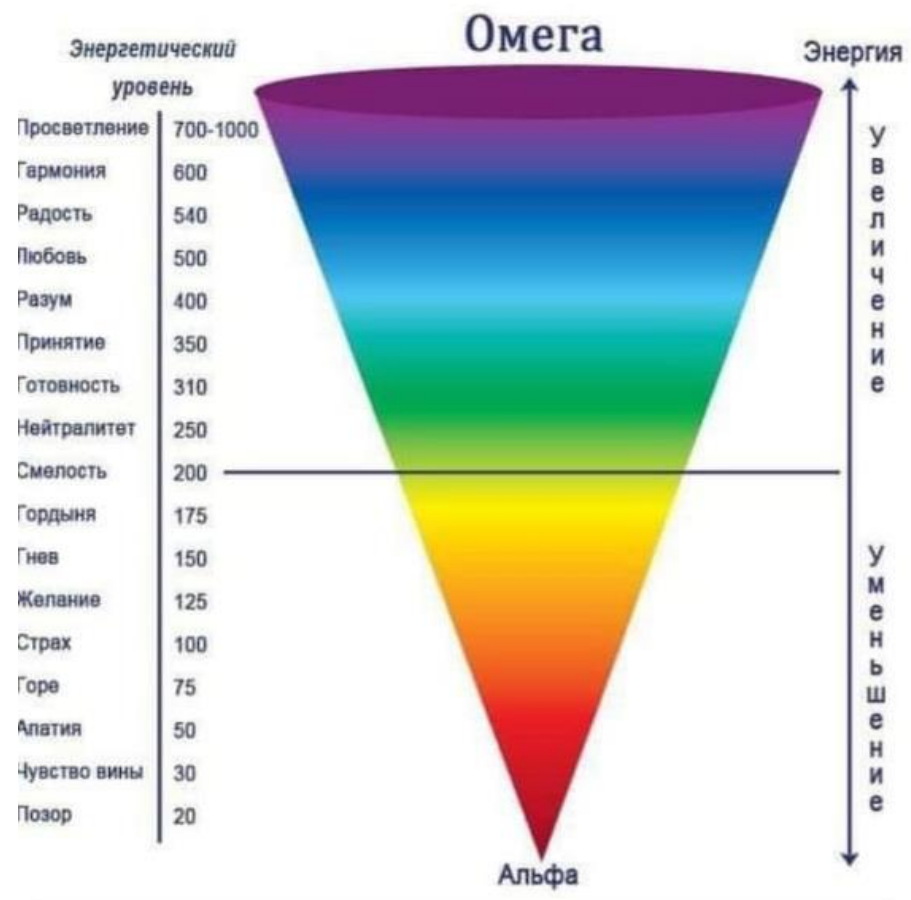
Рациональное и иррациональное мышление

Соматоформные расстройства



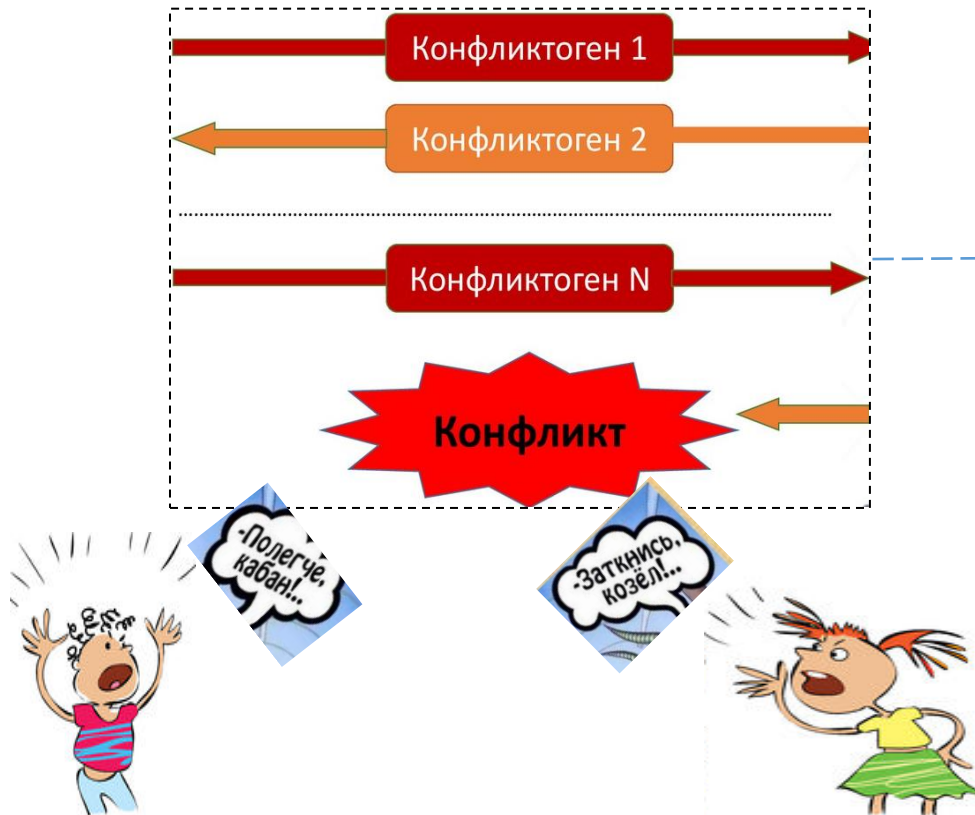
- **Соматоформное расстройство личности** — это множество заболеваний психогенного характера, объединенные общим явлением, а именно в их симптоматике нарушения психических процессов прячутся за соматовегетативными проявлениями, напоминающими соматический недуг.
- При этом никаких признаков органического характера, относящихся к определенному заболеванию, не обнаруживается.
- Другими словами, соматоформные психические расстройства обнаруживаются в различных жалобах пациентов при отсутствии объективного доказательства или лабораторно-инструментального подтверждения наличия серьезного недуга.

Ресурсное состояние



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

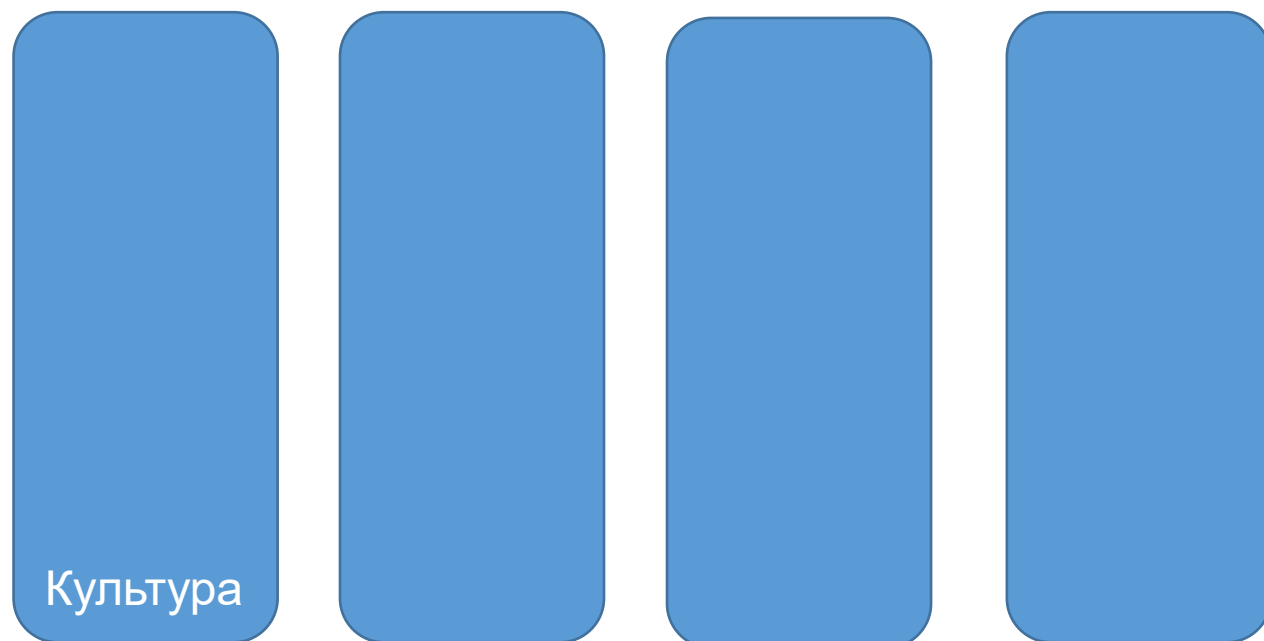


- Нарушения этики
- Прямое негативное отношение
- Хвастовство
- Нечестность и неискренность
- Регрессивное поведение



- Профилактика конфликта

Теория «Столпы компетенции»



ФОРМЫ:



- ВСТРЕЧА
- ЖИВАЯ КНИГА
- МУЗЕЙ
- ЭКСКУРСИЯ
- ТЕМОцентрированные ТРЕНИНГИ



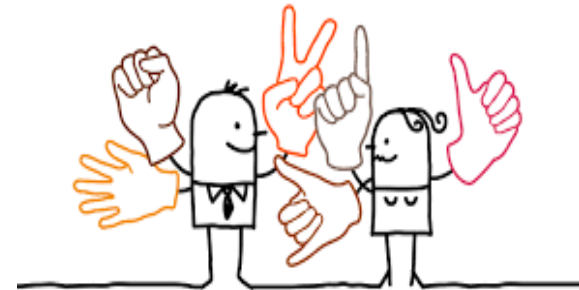
Фундамент

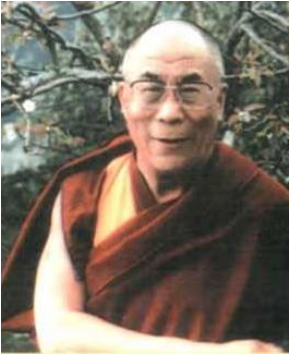


Умиротворяющие жесты

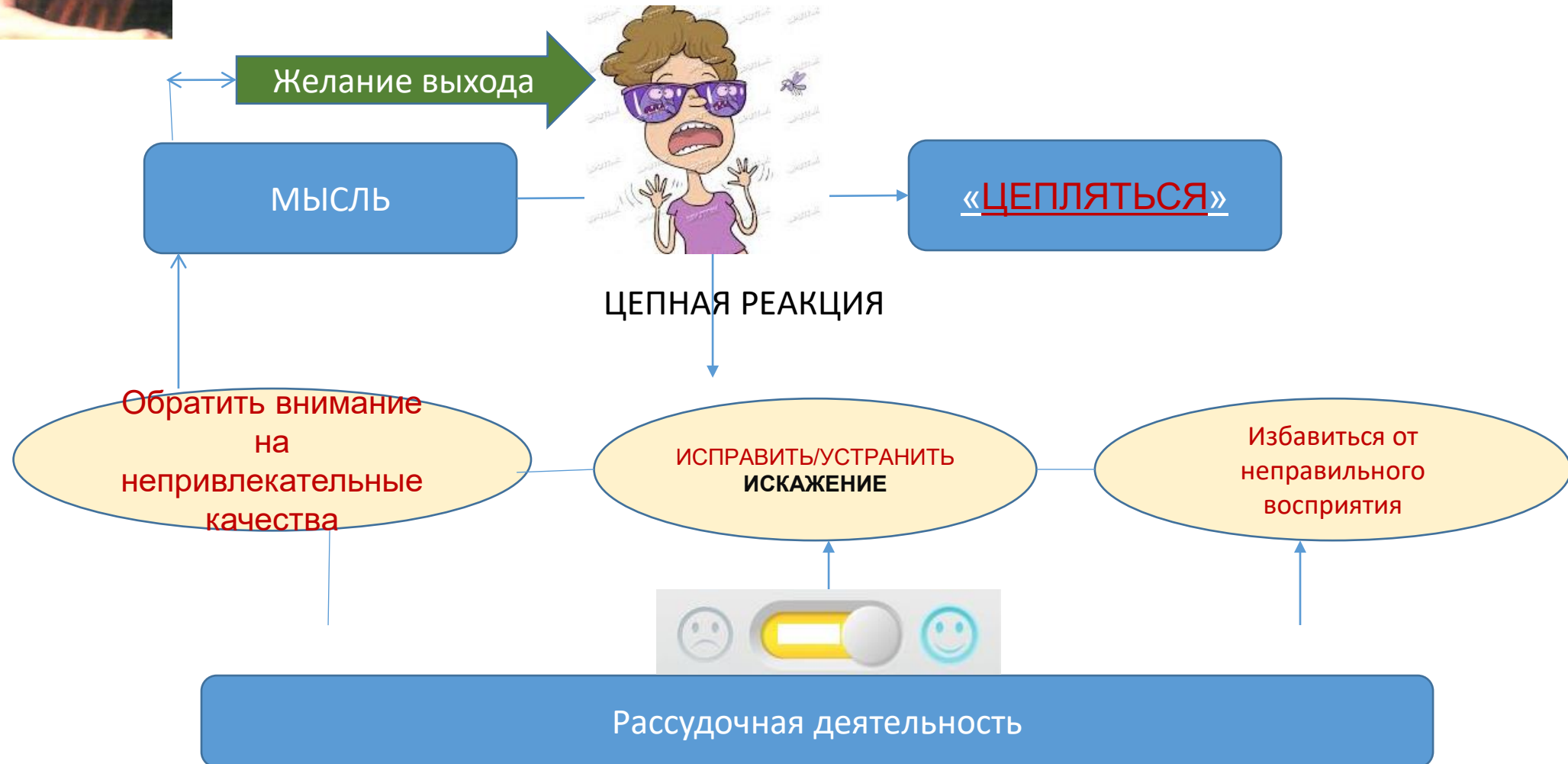


1. **извинения;**
2. выражения сожаления по поводу поведения в прошлом;
3. уступки по спорному вопросу;
4. предложения компромисса;
5. выражение понимания проблем Другого;
6. раскрытие собственных потребностей и эмоций, лежащих в основе определенных поступков;
7. раскрытие мыслей, чувств, мотивов, событий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





Далай-Лама



Метод «Цена»

Стоит ли втягиваться в конфликт?

Цена конфликта состоит из:

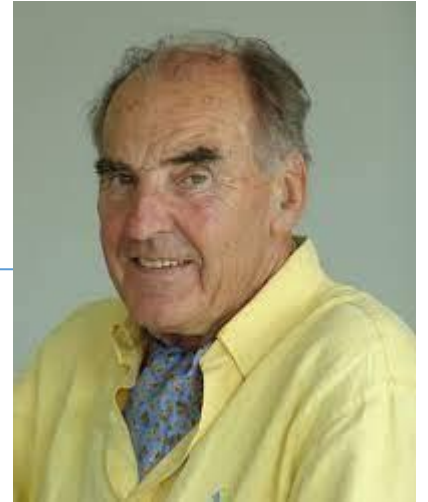


1. **Расходы...**какие?
2. **Потери...**какие? (время, производство в деятельности)
3. **Утраты...**какие? (связи, контакты)
4. **Эмоциональные цены?** (болезненная фиксация)



- Как грамотно решить конфликт?

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?»*

Анекдот

Между импульсом и действием: *рычаги разума* (Пол Экман) с.262

Техника «Способ получения осведомленности о действии и об импульсе»



Методика «Откуда дует ветер?»

- Каким образом мы можем взять под контроль свои деструктивные эмоции?
- 1. «Осведомленностью об оценке». Существуют два места, где сознание — осведомленность о том, что происходит, — способно изменить нашу способность контролировать деструктивные эмоции (Пол Экман).
- 2. «Осведомленность об импульсе». Сделай выбор.
- 3. «Осведомленностью о действии» — способностью наблюдать за нашим поведением и видоизменять его модели (эмоциональные привычки) по мере их проявления.

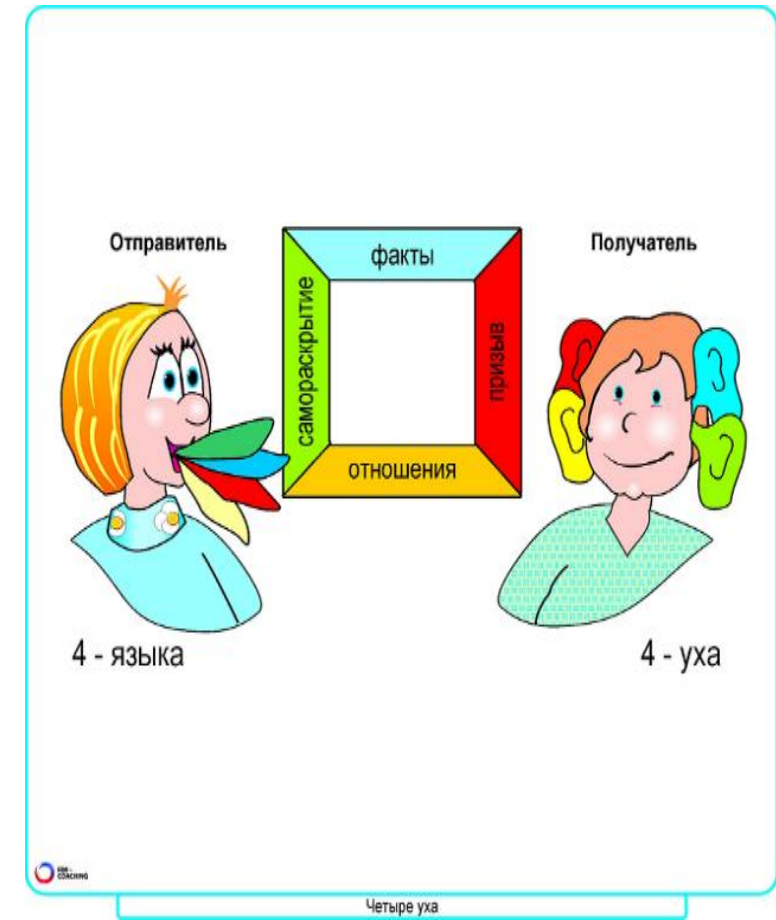


Техника открытого разговора ()



А.Я. Анцупов

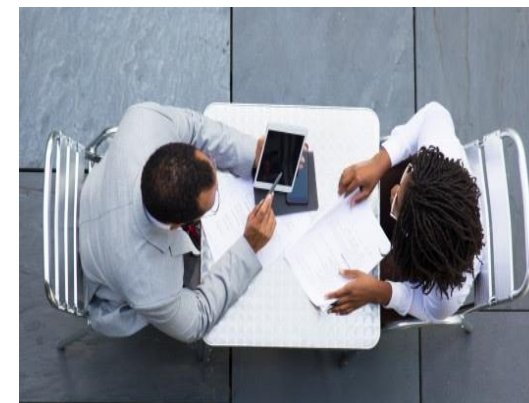
1. Заявить, что конфликт невыгоден обоим.
2. Предложить конфликт прекратить.
3. Признать свои ошибки, уже сделанные в конфликте.
4. Сделать уступки, где это возможно.
5. Высказать пожелания об уступках.
6. Спокойно, без негативных эмоций обсудить взаимные уступки, при необходимости скорректировать.
7.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

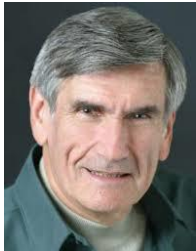


Техника «Стрела»

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.





Розенберг Маршалл



«Жирафий язык». «Я-СООБЩЕНИЕ»
Формула «Четыре составляющие процесса ННО» (ненасильственное общение)

Например, «*Когда я вижу...и еще..., я чувствую...потому что...*».
Важно грамотное самовыражение и выразить четыре информационные составляющие очень ясно

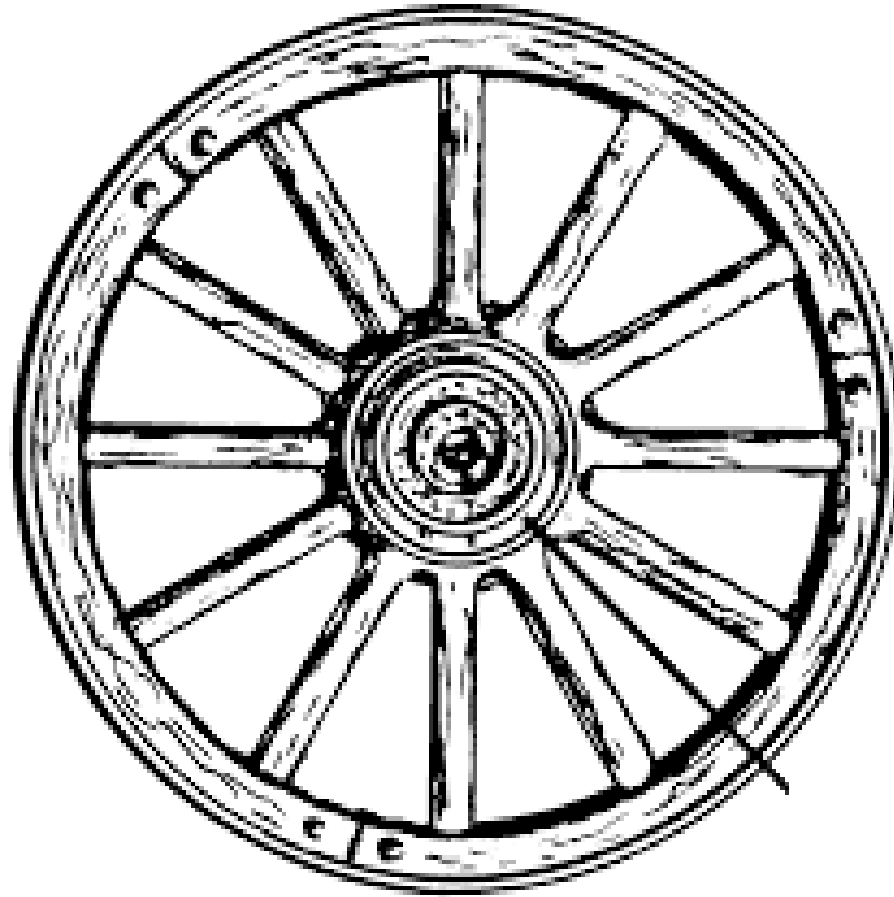
Элементы	Пояснения	Желательные действия	Примечание
1.Наблюдение без оценивания 	Не вдаваясь в оценки, осуждения высказать какие <i>действия других людей нам не нравятся</i>	Конкретные наблюдаемые действия, которые влияют на наше благополучие. Что я наблюдаю (вижу, слышу, помню, представляю себе, без примеси оценок) и как это способствует или препятствует моему благополучию.	Слова «всегда», «никогда», «постоянно», «каждый раз» могут выражать наблюдения <i>«Мне нужно, чтобы ты уделил мне внимание»</i> «КОГДА ВЫ...»
2.Чувства 	Какие чувства мы испытываем, когда видим это действие	Наши чувства (скорее эмоция или ощущение) относительно того, что мы наблюдаем <i>«Я злюсь, когда ты...»</i>	Чувства: «Я чувствую разочарование» (зажатый в угол, загнанный, игнорируемый, использованный, лишенный, невидимый, недооцененный, непонятный, неслышанный, неправильно понятный) «Я ЧУВСТВУЮ...»
3.Потребности 	Как наши потребности или ценности связаны с чувствами, которые мы испытываем	В чем нуждаюсь. Потребности, ценности, желания и все остальное, что формирует наши чувства <i>«Знаете, каково это...»</i>	Если мы выражаем свои потребности, у нас больше шансов, что они будут удовлетворены. Соединяйте свои чувства с потребностями. <i>«Я чувствую...потому что мне нужно...»</i> «...ПОТОМУ ЧТО МНЕ НУЖНО/ДЛЯ МЕНЯ ВАЖНО...»
4.Просьбы <div>«Просьба»</div>	Ясно сформулировать просьбу, конкретные действия. Какие действия другого человека могут обогатить нашу жизнь и сделать ее приятнее.	Чего я прошу, чтобы улучшить жизнь. Конкретные действия, о которых мы просим, чтобы обогатить свою жизнь. <i>«Я хотел, чтобы...» (КАКИХ КОНКРЕТНЫХ ДЕЙСТВИЙ ХОТЯТ)</i>	Формулируйте просьбы с помощью утвердительных высказываний, которые демонстрируют наши настоящие желания. Что бы мы хотели попросить, чтобы стало лучше жить. «НЕ МОГЛИ (НЕ ХОТИТЕ ЛИ) БЫ ВЫ...?»

- Практикум

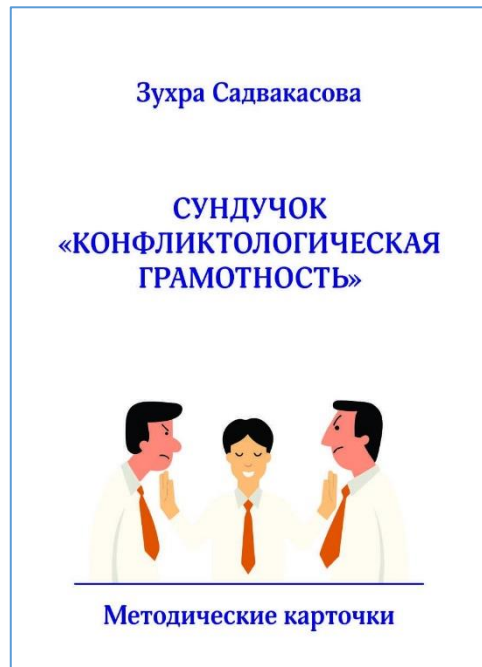
Работа индивидуально.

Сундучок Конфликтологическая грамотность

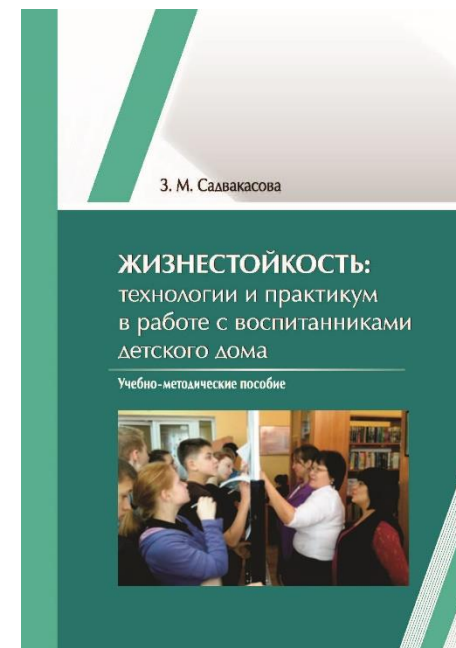
Упражнение «Колесо методов управление конфликтом»



Что посмотреть?



Сундучок «Конфликтологическая грамотность»:
методические карточки – 87 карточек



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.
- А.Сташенко методика «Веер эмоций» (136 эмоций)



Благодарим за внимание!

