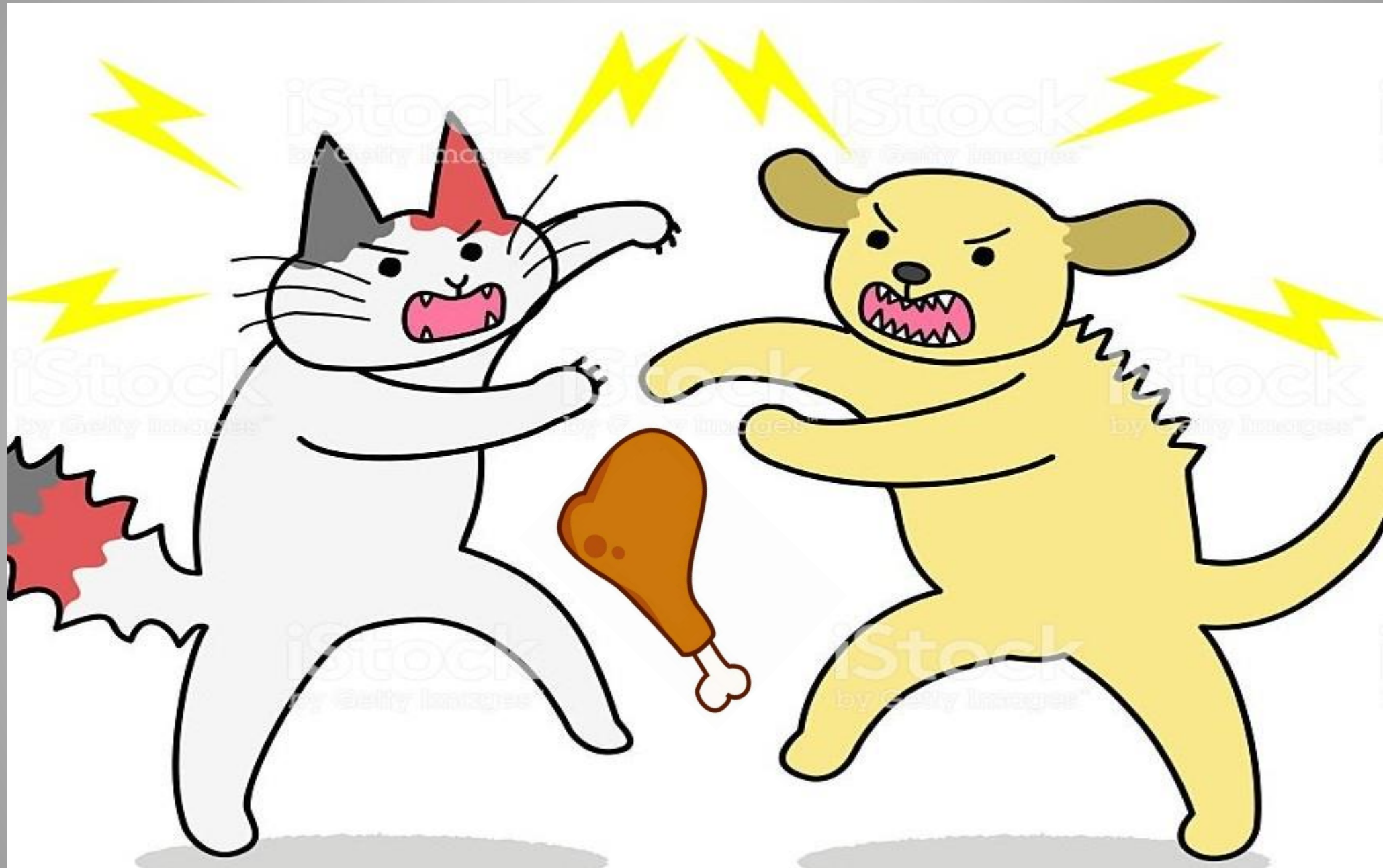


УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТОМ



ЭФФЕКТИВНЫЕ КОММУНИКАЦИИ



Вся жизнь - борьба

Мы все - разные

У каждого свой отдельный набор интересов

Желание иметь и отстаивать свой интерес - это нормально

Борьба - нормально

Конфликт интересов - нормально

РАЗНОВИДНОСТИ/ФАЗЫ

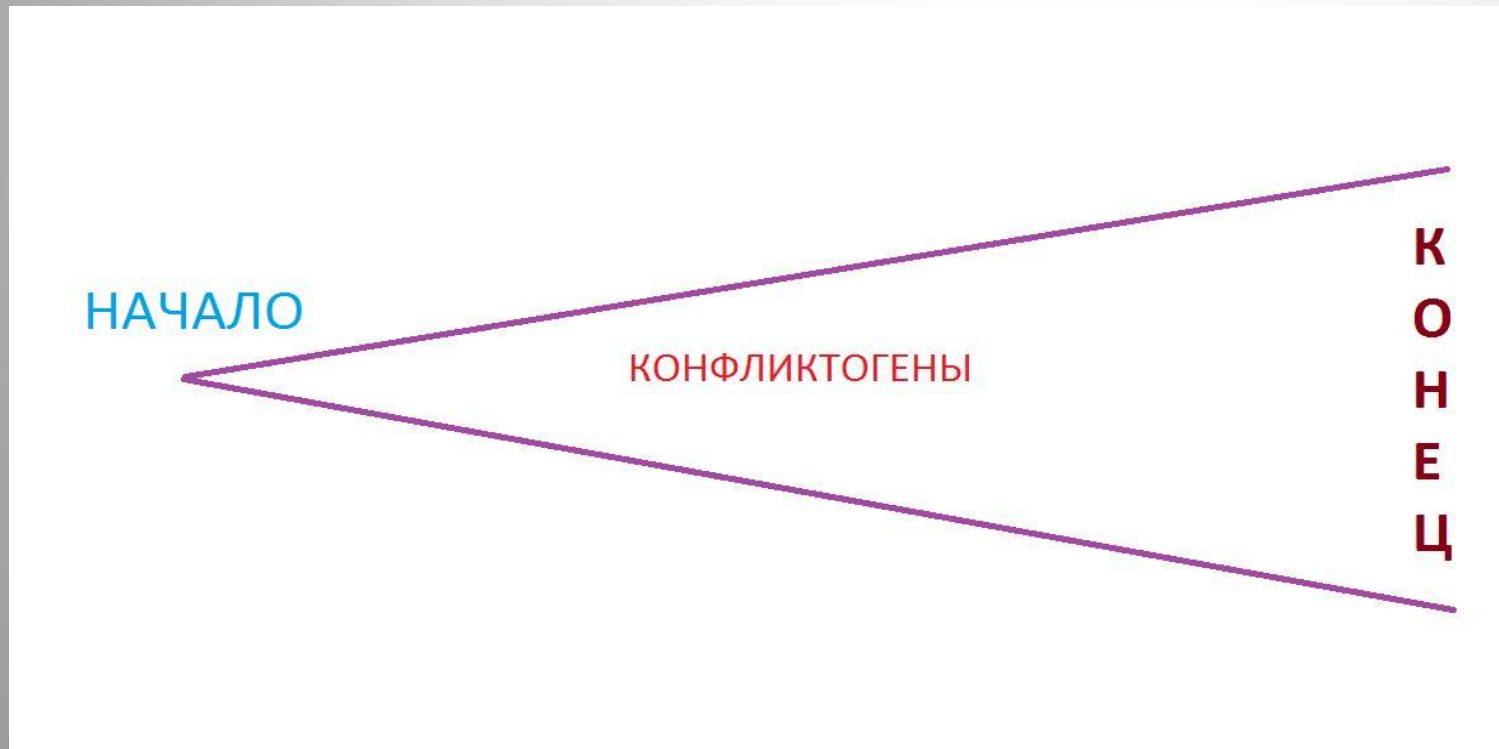
I скрытый-открытый

II вялотекущий-острый

III деструктивный-конструктивный

ЗАДАЧИ

- 1) Не доводить конфликт до острой фазы
- 2) Если ситуация обострилась - разрулить
- 3) Научиться конструктивно взаимодействовать, сотрудничать, выстраивать эффективные коммуникации, осознавая наличие интересов у одной и у другой стороны относительно предмета конфликта



Задачи на последнем этапе

- **Остановиться, ухватиться за остатки спокойного разума и посмотреть на ситуацию как бы сверху**
- **Не переходить на личности!!!**
- **Увидеть себя, услышать себя, что говоришь и как**
- **Не надо стремиться, чтобы последнее слово было за вами, желательно замолчать**
- **Дистанцироваться, если есть возможность**
- **Не делать резких движений, не принимать резких решений**
- **Взять паузу и все обдумать**

КОНФЛИКТОГЕНЫ

- 1) Приказы и указания (особенно неправомерные), критика без запроса, обвинения и упреки (даже угрозы), командирский тон
- 2) Навязывание советов, оценочки (особенно категоричные), менторский тон, нравоучения и поучения
- 3) Снисходительное отношение, подшучивание, сарказм, унижительное «утешение»
- 4) Хвастовство, чрезмерная демонстрация своих успехов, высокомерие, издевка
- 5) Попытки манипулировать, давить на слабые места или обличать в грехах
- 6) Постоянные оправдания и пререкания, нытье, перекладывание ответственности, наивные вопросы (косить под дурачка)
- 7) Откровенное хамство и невоспитанность, оскорбления, грубость, привычка перебивать...

Главные задачи на среднем этапе:

- увидеть собственный конфликтоген (за которым стоит истинная потребность и скрытое желание удовлетворить свою потребность за чужой счет)
- НЕ ответить конфликтогеном на конфликтоген

Задачи на начальном этапе

1. Признать, что вот здесь, **ВОТ В ЭТОМ** месте у вас и у партнера разошлись интересы, и поэтому возник конфликт
2. Попытаться увидеть **ОТДЕЛЬНО** свои и его интересы
3. Проявить **УВАЖЕНИЕ** к его интересам, признать его на них полное право
4. **НЕ** считать свои интересы единственно верными, правомерными, имеющими право быть
5. Только после этого искать возможность сохранить баланс
6. Далее можно предлагать варианты, как прийти к соглашению и **СОТРУДНИЧЕСТВУ**

ПРИЧИНЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ

- **Плохая рефлексия**
- **Непонимание и игнорирование интересов других участников отношений**
- **Иллюзорное ощущение собственной грандиозности, подсознательного стремления к превосходству, высокомерие**
- **Непонимание реального расклада сил, нарушение иерархии**
- **Зависимое и неустойчивое собственное положение, слабое физическое или психологическое состояние**
- **Отсутствие навыков самоконтроля и саморегуляции**

ТАБУ!

- Вести конфликт в расшатанном состоянии
- Не соглашаться, упираться, стоять на своем, если конфликт в острой фазе: скандал, крик, угроза, и очевидно, что перевес силы на той стороне (здесь необходимость уступить – это вопрос безопасности)
- Переходить на личности
- Пытаться «рулить» противником: давить, манипулировать, "влиять", внушать, переделывать (это невозможно, и кроме отторжения и ответной агрессии ничего не выйдет)
- Кричать, унижать, оскорблять (если не хочешь потерять самоуважение и уважение окружающих)

КАК РЕАГИРОВАТЬ НА ПРЯМОЕ ОБВИНЕНИЕ

1. **Согласиться.** Это не значит выполнять требования, это значит: не спорить, не пререкаться, не вступать в перепалку, просто держать красивый образ.
2. **Задавать уточняющие вопросы** (что имеете ввиду, что конкретно хотели сказать, я не совсем понял). Без издевки, с искренним желанием разобраться в ситуации, возможно вы действительно были неправы, или казались относительно его угла восприятия.
3. **Спросить: что предлагаете, какой видите выход?**
4. **Выслушать, и в зависимости от информации или обсудить, или согласиться, или отказаться, или взять время "на подумать"**
5. **Далее подумать, и принять решение. Обсудить.**

КАК РЕАГИРОВАТЬ НА АГРЕССИВНЫЕ ПРЕТЕНЗИИ ПОСЕТИТЕЛЕЙ

1. Сохранять спокойствие и не поддаваться на провокации, как бы агрессивно не вел себя собеседник
2. Не принимать жалобу на свой счет
3. Дать собеседнику выпустить пар, отвечая нейтральными фразами (соглашаясь)
4. Не позволять себя запугать, оправдываясь, унижаясь, извиняясь из страха (НО! если действительно были не правы, то извиниться надо обязательно, и компенсировать ущерб)
5. Взять небольшую паузу, после спокойно задать уточняющие вопросы, выяснив факты, без эмоций
6. Пересказать претензию своими словами, как вы ее поняли
7. Постараться вежливо пообещать разобраться в ситуации, обозначить сроки. Но не обещайте то, что не можете.
8. Сделать, что возможно, дав обратную связь